



# छत्तीसगढ़ राजपत्र

## (असाधारण) प्राधिकार से प्रकाशित

क्रमांक 81]

रायपुर, सोमवार, दिनांक 6 मार्च 2023 — फाल्गुन 15, शक 1944

ऊर्जा विभाग  
मंत्रालय, महानदी भवन, नवा रायपुर अटल नगर  
छत्तीसगढ़ राज्य विद्युत नियामक आयोग  
सिंचाई कॉलोनी, शांति नगर, रायपुर

रायपुर, दिनांक 21 फरवरी 2023

### अधिसूचना

क्रमांक 101/सी.एस.ई.आर.सी./2023.— विद्युत अधिनियम 2003 की धारा 181 की उपधारा (2) की कंडिका (आर) तथा (एस) सहपठित धारा 42 की उपधारा (5), (6) एवं (7) तथा भारत सरकार के द्वारा अधिसूचित विद्युत (उपभोक्ताओं के अधिकार) नियम, 2020 के तहत प्रदत्त शक्तियों एवं इस बाबत सक्षमता प्रदान करने वाली समस्त शक्तियों को बरतते हुए छत्तीसगढ़ राज्य विद्युत नियामक आयोग एतद्वारा छत्तीसगढ़ राज्य विद्युत नियामक आयोग (उपभोक्ता परिवेदना निवारण) विनियम, 2023 की रचना करता है।

### अध्याय 1

#### प्रारंभिक

#### 1. संक्षिप्त शीर्षक तथा प्रारंभ

- 1.1 ये विनियम छत्तीसगढ़ राज्य विद्युत नियामक आयोग (उपभोक्ता परिवेदना निवारण) विनियम, 2023 कहलाएंगे।
- 1.2 ये विनियम छत्तीसगढ़ राज्य में सभी वितरण अनुज्ञप्तिधारियों पर उनके संबंधित अनुज्ञप्त क्षेत्रों में लागू होंगे।
- 1.3 ये विनियम छत्तीसगढ़ राजपत्र में इनकी अधिसूचना के दिनांक से प्रभावशील होंगे।
- 1.4 इन विनियमों की विवेचना वितरण अनुज्ञप्तिधारी के कार्य निष्पादन मानको तथा आयोग द्वारा धारा 181 की उपधारा (2) की कंडिका (एक्स) एवं (जेड ए) के प्रावधानों के तहत विनिर्दिष्ट विद्युत प्रदाय संहिता के अनुरूप होगी। इन विनियमों से विसंगति पाए जाने पर वितरण अनुज्ञप्तिधारी के निष्पादन मानक तथा विद्युत प्रदाय संहिता प्रभावी होंगे।

#### 2. परिभाषाएँ

- 2.1 इन विनियमों में जब तक संदर्भतः अन्यथा वाँछित न हो :

- (ए) “अधिनियम” से अभिप्रेत है — विद्युत अधिनियम, 2003 (2003 का क्र. 36);
- (बी) “अध्यक्ष” से अभिप्रेत है — फोरम का अध्यक्ष;
- (सी) “आयोग” से अभिप्रेत है — अधिनियम की धारा 82 के तहत गठित छत्तीसगढ़ राज्य विद्युत नियामक आयोग;
- (डी) “परिवादी” से अभिप्रेत है
  - (i) अधिनियम की धारा 2 की उपधारा (15) में परिभाषित उपभोक्ता;
  - (ii) नये संयोजन हेतु कोई आवेदक;
  - (iii) कोई पंजीकृत अथवा अपंजीकृत उपभोक्ता समिति, जहाँ क्षुब्ध/परिवेदित उपभोक्ताओं का समान हित हो;
  - (iv) किसी उपभोक्ता की मृत्यु हो जाने पर, उसके विधिक उत्तराधिकारी या प्रतिनिधि;

- (ई) "परिवेदना" से अभिप्रेत है — परिवेदना के निवारण के संबंध में उपभोक्ता द्वारा लिखित में दिया गया कोई प्रत्यावेदन;
- (एफ) "वितरण अनुज्ञप्तिधारी" से अभिप्रेत है — ऐसा अनुज्ञप्तिधारी किसी अनुज्ञप्त क्षेत्र में उपभोक्ताओं को विद्युत प्रदाय करने हेतु वितरण प्रणाली का संधारण एवं परिचालन करने के लिए अधिकृत किया गया है;
- (जी) "खराबी" से अभिप्रेत है — विद्युत सेवा से संबंधित सेवा के मानकों, उपकरण या सामग्री की मात्रा, गुणवत्ता या शुद्धता में कोई त्रुटि, अपूर्णता या कमी जिसे तत्समय प्रवृत्त किसी विधि या व्यक्त या विवक्षित अनुबंध, या जैसा दावा किया गया है, के तहत किसी भी रीति से वितरण अनुज्ञप्ति धारी के द्वारा दुरुस्त किया जाना है
- (एच) "विद्युत् सेवा" शब्द के सामान्य अर्थ से परे न जाते हुए अभिप्रेत है, गुणवत्तापूर्ण प्रदाय का संधारण करते हुए उपभोक्ता को विद्युतीय उर्जा का प्रदाय, उसकी मीटरिंग, बिलिंग व अन्य सम्बंधित सेवाएं;
- (आई) "फोरम" से अभिप्रेत है — प्रत्येक अनुज्ञप्तिधारी के द्वारा अधिनियम की धारा 42 की उपधारा (5) के तहत गठित 'विद्युत उपभोक्ता परिवेदना निवारण फोरम';
- (जे) "परिवेदना" से अभिप्रेत है — अनुज्ञप्तिधारी के द्वारा किसी परिवेदना को दर्ज ना करने या उसका निवारण ना करने से उपभोक्ता को हुई असंतुष्टि तथा इसमें किसी प्रभावित व्यक्ति के द्वारा निम्नलिखित के संबंध में प्रस्तुत कोई परिवेदना या उस पर या उसके अनुसरण में की गयी कोई कार्यवाही से संबंधित, उपभोक्ता एवं अनुज्ञप्तिधारी के मध्य कोई विवाद शामिल होगा :
- (i) विद्युत प्रदाय में व्यवधान;
  - (ii) वोल्टेज संबंधित शिकायत;
  - (iii) लोड शेडिंग (अघोषित अवरोध)
  - (iv) मीटर रीडिंग संबंधित शिकायतें;
  - (v) विद्युत देयक संबंधी ऐसी शिकायतें जो अधिनियम की धारा 126 एवं 135 में उल्लेखित अनाधिकृत उपयोग तथा चोरी से सम्बंधित न हो;
  - (vi) विद्युत संयोजन का विच्छेदन एवं पुनर्संयोजन;
  - (vii) नये संयोजन मुहैया कराने में विलम्ब;
  - (viii) अनुज्ञप्तिधारियों हेतु आयोग द्वारा निर्धारित कार्य निष्पादन के मानकों को हासिल करने में चूक तथा उनके मुआवजों के भुगतान; तथा
  - (ix) उपभोक्ता के उपकरण/नेटवर्क/परिसर को क्षति; भार/मांग बढ़ाने/घटाने के निवेदन; सुरक्षा जमाराशि पर ब्याज के भुगतान में चूक या अन्य सेवाओं पर अधिक प्रभार की वसूली से संबंधित कोई अन्य परिवेदना; इत्यादि
- हालांकि, अधिनियम के निम्नलिखित प्रावधानों के दायरे में पड़ने वाले मामले इन विनियमों के तहत परिवेदना नहीं माने जाएंगे :
- (i) धारा 126 में उल्लेखित विद्युत का अनाधिकृत उपयोग;
  - (ii) अधिनियम की धारा 135 से 139 में प्रावधानित अपराध एवं शास्तियाँ;
  - (iii) विद्युत के वितरण, प्रदाय या उपयोग में दुर्घटनाओं से संबंधित मुआवजे, जैसा कि अधिनियम की धारा 161 में प्रावधानित है; तथा
  - (iv) बकाया राशि की वसूली, जहाँ देयक की राशि विवादित नहीं है;
- (के) "अनुज्ञप्तिधारी" से अभिप्रेत है — वितरण अनुज्ञप्तिधारी;

- (एल) "सदस्य" से अभिप्रेत है – फोरम का सदस्य;
- (एम) "लोकपाल" से अभिप्रेत है – अधिनियम की धारा 42 की उपधारा (6) के तहत आयोग द्वारा नियुक्त अथवा पदांकित कोई प्राधिकारी; तथा
- (एन) "नियम" से अभिप्रेत है केंद्रीय सरकार द्वारा विद्युत अधिनियम, 2003 की धारा 176 के तहत अधिसूचित विद्युत नियम।

### 3. निर्वाचन

- 3.1 इन विनियमों में प्रयुक्त ऐसे अन्य शब्द एवं अभिव्यक्तियाँ जिन्हें इनमें परिभाषित नहीं किया गया है उनका अभिप्राय वही होगा जो अधिनियम अथवा अधिनियम के तहत रचित किसी नियम अथवा विनियम में अभिप्रेत है।

## अध्याय 2 फोरम का गठन

### 4. फोरम का गठन

- 4.1 प्रत्येक अनुज्ञप्तिधारी, वितरण अनुज्ञप्ति प्रदान होने की दिनांक से छः माह के भीतर, अधिनियम की धारा 42 की उपधारा 5 के पालन में, इन विनियमों के अनुसार, आयोग के अनुमोदन से, एक या एकाधिक फोरम, उपभोक्ताओं की परिवेदनाओं के निवारण हेतु स्थापित करेगा।
- 4.2 वितरण अनुज्ञप्तिधारी अपने प्रदाय क्षेत्र के प्रत्येक प्रक्षेत्र में न्यूनतम एक(1) फोरम स्थापित करेगा, जिसका कार्यालय, प्रक्षेत्र के मुख्यालय में होगा।
- 4.3 वितरण अनुज्ञप्तिधारी, फोरम का पता एवं कार्यालयीन समय, अपने कार्यालयों एवं वेबसाइट पर बाकायदा प्रदर्शित करेगा।
- 4.4 फोरम में अध्यक्ष सहित दो सदस्य होंगे। आयोग द्वारा नियुक्त स्वतंत्र सदस्य, फोरम का अध्यक्ष होगा तथा दूसरा सदस्य अनुज्ञप्तिधारी द्वारा अपने अधिकारियों में से नियुक्त किया जाएगा।

### 5. फोरम के अध्यक्ष एवं सदस्य की नियुक्ति हेतु योग्यताएँ

- 5.1 अध्यक्ष एवं सदस्य, योग्य, निष्ठावान एवं प्रतिष्ठित होने चाहिये। उन्हें अपने कार्यक्षेत्र का भरपूर ज्ञान होना चाहिये। फोरम के सदस्यों में निम्नलिखित योग्यताएँ एवं अनुभव होंगे, हालाँकि, आयोग आवश्यकतानुसार योग्यताओं के मानदण्डों को शिथिल कर सकता है।
- 5.2 फोरम के सदस्यों की योग्यताएँ निम्नानुसार होंगी : –
- (ए) अध्यक्ष के पास किसी मान्यता प्राप्त विश्वविद्यालय से स्नातक डिग्री की न्यूनतम योग्यता के साथ इंजीनियरिंग, वित्त, वाणिज्य, अर्थशास्त्र, कानून, प्रबंधन और प्रशासन या उपभोक्ता मामलों से संबंधित समस्याओं से निपटने में कम से कम 20 वर्षों का अनुभव होना चाहिए।
- (बी) अनुज्ञप्तिधारी द्वारा अपने अधिकारियों में से नियुक्त किया जाने वाला एक सदस्य अभियांत्रिकी में स्नातक होना चाहिये तथा विद्युत के वितरण एवं प्रदाय में न्यूनतम 20 वर्ष का अनुभवी होना चाहिए।

### 5.3 फोरम के अध्यक्ष के चयन हेतु चयन समिति का गठन

प्रत्याशियों पर विचार करने एवं फोरम के अध्यक्ष के रूप में नियुक्ति की अनुशंसा करने हेतु निम्नलिखित सदस्य—युक्त एक चयन समिति होगी :—

- (ए) आयोग का अध्यक्ष — अध्यक्ष;
- (बी) आयोग का सदस्य — सदस्य;
- (सी) विषय विशेषज्ञ — सदस्य;

परन्तु अध्यक्ष की अनुपस्थिति में राज्य आयोग का वरिष्ठतम सदस्य समिति की अध्यक्षता करेगा।

परन्तु इस धारा कि कोई बात किसी ऐसे व्यक्ति की फोरम के अध्यक्ष के रूप में नियुक्ति को लागू नहीं होगी जहाँ ऐसा व्यक्ति आयोग का अधिकारी है।

### 5.4 अध्यक्ष एवं सदस्य की मृत्यु, त्याग—पत्र अथवा अपदस्थ होने की तिथि से एक माह के भीतर तथा सेवानिवृत्ति अथवा सेवा—काल की समाप्ति से छः माह पूर्व, वितरण अनुज्ञप्तिधारी, रिक्त पद को भरने हेतु आयोग के समक्ष प्रसंग रखेगा।

### 5.5 प्रसंग प्राप्त होने के तीन माह के भीतर चयन समिति अध्यक्ष के चयन का कार्य पूर्ण करके नियुक्ति हेतु नाम की अनुशंसा आयोग के समक्ष प्रस्तुत करेगी।

### 5.6 वितरण अनुज्ञप्तिधारी, फोरम के सदस्य के पद हेतु न्यूनतम दो अधिकारियों के नाम की तालिका आयोग के समक्ष प्रस्तुत करेगा। प्रत्येक अधिकारी के संबंध में योग्यता, अनुभव तथा निष्ठा एवं प्रतिष्ठा से संबंधित पृष्ठभूमि का विवरण, उनके वर्तमान वेतन के विवरण सहित प्रस्तुत किया जाएगा। आयोग, अनुज्ञप्तिधारी के द्वारा प्रस्तावित नामों पर विचार करेगा तथा आयोग के अनुमोदन के उपरांत अनुज्ञप्तिधारी, सदस्य की नियुक्ति करेगा।

### 5.7 कतिपय परिस्थितियों में अध्यक्ष के रूप में स्थानापन्न कार्यभार हेतु किसी व्यक्ति को पदनामित करना

अनुपस्थिति, रुग्णता अथवा अन्य किसी कारणवश अध्यक्ष के कर्तव्यपालन में असमर्थ होने की दशा में, आयोग अपने किसी अधिकारी या किसी अन्य फोरम के किसी अधिकारी को अंतरिम अवधि हेतु, जब तक अध्यक्ष अपने कर्तव्य का पुनर्निर्वहन ना करे अथवा नये अध्यक्ष की नियुक्ति ना हो, अध्यक्ष के रूप में स्थानापन्न कार्यभार हेतु पदांकित कर सकता है।

## 6. फोरम के सदस्यों का सेवा—काल

### 6.1 फोरम के अध्यक्ष एवं सदस्य, पदस्थता दिनांक से तीन वर्ष की अवधि हेतु पदस्थ होंगे।

परन्तु यह कि अध्यक्ष या अन्य सदस्य दो वर्ष के द्वितीय कार्यकाल हेतु पुनर्नियुक्ति के पात्र होंगे।

परन्तु यह भी कि निम्नानुसार आयु पूर्ण करने के पश्चात् फोरम का कोई अध्यक्ष अथवा सदस्य उस पद पर आसीन नहीं रहेगा —

- (ए) फोरम के अध्यक्ष के मामले में, 65 वर्ष की आयु।
- (बी) फोरम के सदस्य के मामले में, 62 वर्ष की आयु।

### 6.2 सेवा की निबंधन एवं शर्तें :

अध्यक्ष को देय वेतन एवं भत्ते तथा सेवा की अन्य निबंधन एवं शर्तें निम्नानुसार होंगे :

- (ए) यदि नियुक्त व्यक्ति सेवानिवृत्त न्यायिक अधिकारी या केंद्रीय शासन / राज्य शासन या राज्य शासन / केंद्रीय शासन के लोक उद्यम या अन्य विद्युत नियामक आयोग का अधिकारी हो, तो निश्चित वेतन या मानदेय राशि अंतिम आहरित वेतन तथा पेंशन,



सारांशीकरण के पूर्व, का अंतर के बराबर होगा। इस तरह से निश्चित की गयी राशि नियुक्त व्यक्ति के सम्पूर्ण कार्यकाल के दौरान अपरिवर्तित रहेगी। लागू भत्ते केंद्रीय शासन के समय-समय पर आदेश के अनुसार देय होंगे।

(बी) उपर (ए) में शामिल नहीं किए गए नियुक्तियों के लिए, पूरे कार्यकाल के लिए निश्चित वेतन या मानदेय तय किया जाएगा जो 1,00,000/- प्रति माह होगा; प्रति वर्ष 5% वृद्धि के साथ।

परन्तु यह कि अध्यक्ष एवं सदस्य के वेतन, भत्ते तथा अन्य निबंधन एवं शर्तें उनकी नियुक्ति एवं पुनर्नियुक्ति के पश्चात उनके अहित में विचलित नहीं किये जाएंगे।

- 6.3 छत्तीसगढ़ लोक सेवा (संविदा नियुक्ति) नियम 2012 भी फोरम के अध्यक्ष पर लागू होंगे जो इन विनियम के अतिरिक्त हों।
- 6.4 अनुज्ञप्तिधारी, फोरम के समस्त लागत एवं व्यय, स्थापना एवं फोरम को इन विनियमों के तहत उनके कृत्यों का निर्वहन करने में सहायता करने हेतु आवश्यक कर्मचारियों की लागत सहित, वहन करेगा।
- 6.5 फोरम(मों) पर व्यय पर, अनुज्ञप्तिधारी की राजस्व आवश्यकता में विचार किया जाएगा तथा पारगामी व्यय के रूप में मान्य किया जाएगा।
- 6.6 विनियम 5.2 (बी) के अनुसार नियुक्त, अनुज्ञप्तिधारी के अधिकारी अपने पद पर अनुज्ञप्तिधारी के अधीन ग्रहणाधिकार रखेंगे।

## 7. फोरम के सदस्यों को अपदस्थ किया जाना

- 7.1 फोरम के किसी सदस्य को अपदस्थ किया जा सकता है, यदि वह –
  - (ए) दिवालिया अधिनिर्णित कर दिया गया हो; या
  - (बी) नैतिक पतन युक्त किसी अपराध का दोषी ठहराया जा चुका हो; या
  - (सी) शारीरिक अथवा मानसिक तौर पर सदस्य के रूप में कार्य करने में अक्षम हो गया हो; या
  - (डी) बिना समुचित कारण के, न्यूनतम 3 माह की अवधि हेतु कार्य करने से मना कर दिया हो या कार्यना कर रहा हो; या
  - (ई) उसकी सदस्य के रूप में नियुक्ति की शर्तों में से कोई शर्त पूर्ण ना कर रहा हो; या
  - (एफ) ऐसा आर्थिक या अन्य हित हासिल कर लेता है जो सदस्य के बतौर उसके कृत्यों में पक्षपात करा सकता है; या
  - (जी) ऐसा आचरण करता है अथवा अपने पद का ऐसा दुरुपयोग करता है जिससे उसका पद पर आसीन रहना जनहित या अधिनियम के अभिष्ट एवं उद्देश्यों से पक्षपातपूर्ण हो सकता है।
  - (एच) दुर्व्यवहार का दोषी सिद्ध हो चुका है।
  - (आई) बिना किसी युक्तियुक्त कारण के, फोरम की सुनवाईयों में, निरंतर तीन सुनवाईयों से शिरकत नहीं कर रहा है।
- 7.2 किसी सदस्य को उसके पद से, विनियम 7.1 (ए), (सी), (डी), (ई), (एफ), (जी), (एच) एवं (आई) में विनिर्दिष्ट आधार पर, तब तक अपदस्थ नहीं किया जाएगा जब तक उस सदस्य को अनुज्ञप्तिधारी के निवेदन पर आयोग द्वारा नियुक्त जाँच-अधिकारी के समक्ष अपना बचाव करने का अवसर प्रदान नहीं किया जाता तथा जाँच अधिकारी के प्रतिवेदन पर अनुज्ञप्तिधारी के द्वारा विचार नहीं कर लिया जाता तथा जिस व्यक्ति के खिलाफ कार्रवाई की जानी है उसे प्रतिवेदन की एक प्रतिलिपि उपलब्ध नहीं करायी जाती। जाँच-अधिकारी की नियुक्ति करते समय, आयोग यह भी विनिर्दिष्ट करेगा कि संबंधित सदस्य जाँच के दौरान फोरम के क्रियाकलाप में शिरकत कर सकता है अथवा नहीं। जाँच-अधिकारी द्वारा प्रतिवेदन प्रस्तुत किये जाने के उपरांत, उस

सदस्य के प्रकरण में जो अनुज्ञप्तिधारी के अधिकारीगण हैं, अनुज्ञप्तिधारी, मामले पर अंतिम निर्णय लेने से पहले आयोग से लिखित अनुमोदन प्राप्त करेगा।

- 7.3 आयोग/अनुज्ञप्तिधारी, विनियम 7.2 के प्रावधानों के तहत लिया गया अपना निर्णय संबंधित सदस्य को, जाँच-अधिकारी से प्राप्त प्रतिवेदन की प्राप्ति से दो माह की अवधि के भीतर, संसूचित करेंगे।

## 8. फोरम की कार्यवाही

- 8.1 फोरम के समक्ष आने वाले सभी प्रश्नों का निर्णय उपस्थित एवं मतधारी सदस्यों के बहुमत से होगा, तथा मतों की बराबरी की स्थिति में, अध्यक्ष का निर्णय मान्य होगा।।
- 8.2 फोरम(में), परिवेदनाओं के निपटारे के दौरान, अन्य बातों के अलावा निम्नलिखित सहित, नैसर्गिक न्याय के सिद्धांतों का अनुपालन करेंगी :
- उपभोक्ता के हितों की रक्षा करेगी;
  - उपभोक्ताओं को उनके अधिकारों से अवगत कराएंगी;
  - परिवेदनाओं के यथाशीघ्र निवारण की व्यवस्था करेंगी;
  - सुनिश्चित करेगी कि वितरण अनुज्ञप्तिधारी की ओर से परिवेदनाओं के निवारण में चूक अथवा विलंब होने की दशा में उपभोक्ताओं को इसके खिलाफ उपचार हासिल हो।
- 8.3 फोरम की बैठक अपने मुख्यालय में होगी तथा प्रत्येक माह में न्यूनतम एक बैठक अपने संबंधित प्रक्षेत्र में स्थित प्रत्येक राजस्व जिले में करेगी, तथा बैठक के कार्य-प्रचालन में प्रक्रियाओं के नियमों का ध्यान रखेगी।
- 8.4 फोरम का कोई कृत्य अथवा कार्यवाई, कोई पद रिक्त होने अथवा फोरम के गठन में कोई त्रुटि होने मात्र के आधार पर, अवैध करार नहीं की जाएगी।
- 8.5 फोरम के समस्त निर्णय दृढ़ता से अधिनियम, नियम, तथा उनके तहत रचित विनियमों तथा आयोग के द्वारा समय-समय पर जारी आदेशों एवं दिशा-निर्देशों के प्रावधानों के अनुसार होंगे।
- 8.6 परिवादी की परिवेदनाओं के त्वरित समाधान हेतु, इन विनियमों के तहत स्थापित फोरम के अतिरिक्त, अनुज्ञप्तिधारी के द्वारा उपलब्ध कराई गयी कोई व्यवस्था जारी रखी जा सकती है।  
परन्तु यह कि, फोरम के क्षेत्राधिकार में आने वाले मामलों में परिवादी को सीधे फोरम में मामला दायर करने का अधिकार होगा।

## फोरम में मामला दायर करने का उपभोक्ताओं का अधिकार

- 8.7 कोई परिवादी निम्नलिखित हालात में फोरम में मामला दायर कर सकता है :
- यदि अनुज्ञप्तिधारी परिवाद को पंजीकृत करने में चूक करता है;अथवा
  - यदि अनुज्ञप्तिधारी, आयोग के द्वारा विनिर्दिष्ट विनियमों के अनुसार परिवाद का समाधान करने में चूक करता है; अथवा
  - यदि उपभोक्ता /परिवादी, प्रवृत्त विनियमों के प्रावधानों के अनुसार मामले को संभाग प्रमुख /वृत्त प्रमुख के स्तर तक चलाने के बावजूद परिवाद के निवारण (खारिज सहित) से संतुष्ट नहीं है।
- 8.8 कोई उपभोक्ता किसी परिवेदना को सीधे फोरम के कार्यालय में दायर कर सकता है, जिसे फोरम अनुज्ञप्तिधारी को आवश्यक कार्यवाई हेतु प्रेषित करेगा। तत्परता की स्थिति में फोरम अपने स्तर पर परिवेदना के निवारण की प्रक्रिया प्रारंभ कर सकता है।

**परिवेदनाएँ प्रस्तुत करने हेतु सीमाएँ एवं पूर्व शर्तें**

8.9 निम्नलिखित दशाओं में परिवेदी फोरम में मामला दायर करवाने का हकदार नहीं होगा :

- i. उस दशा में जहाँ उसी मामले में उसी परिवेदी एवं अनुज्ञप्तिधारी के मध्य किसी न्यायालय, न्यायाधिकरण, माध्यस्थम अथवा किसी अन्य अधिकरण में मुकदमा चल रहा हो अथवा उक्त न्यायालय, न्यायाधिकरण, माध्यस्थम, अधिकरण के द्वारा डिक्री, अवार्ड या अंतिम आदेश पारित किया जा चुका हो;
- ii. ऐसे मामले जो अधिनियम की धारा 126, 127, 135 से 139, 152 तथा 161 के तहत आते हों;
- iii. परिवेदनाएं जो :
  - ए) बनावटी, द्वेषपूर्ण, दुर्भावनापूर्ण हों;
  - बी) बिना किसी पर्याप्त कारण की हों;
  - सी) जब परिवेदी को कोई प्रत्यक्षतः क्षति या हानि या असुविधा ना हुई।

परन्तु यह कि परिवेदी को सुनवाई का मौका दिए बिना किसी परिवेदना को नामंजूर नहीं किया जाएगा।

**परिवेदनाओं के निवारण की प्रक्रिया**

8.10 फोरम परिवेदनाओं को लिखित रूप में, ई-मेल तथा फेसिमाईल माध्यम सहित, दाखिल करेंगे। परिवेदनाएं, परिशिष्ट-I में दिए गए प्रारूप में प्रस्तुत की जा सकती हैं। हालांकि, फोरम किसी परिवेदना को मात्र इस आधार पर नामंजूर नहीं करेगा कि वह निर्धारित प्रारूप में नहीं है।

8.11 फोरम के कार्यालय के द्वारा उपभोक्ता परिवेदी को परिवेद की पावती की अभिस्वीकृति निम्नांकित रीति से जारी की जाएगी जिसमें स्पष्टतः परिवेदना की प्राप्ति की दिनांक एवं क्रमांक प्रदर्शित किये जाएंगे तथा परिवेदना की अभिस्वीकृत प्रतिलिपि संलग्न की जाएगी :

- i. जहाँ परिवेदना व्यक्तिगत रूप से सुपुर्द की जाए, प्रस्तुत करने पर तत्काल जारी एवं सुपुर्द किया जाएगा;
- ii. परिवेदना की प्राप्ति से दो कार्य-दिवसों के भीतर प्रेषित/ई-मेल/फैक्स किया जाएगा जब परिवेदना डाक या कोरियर या ई-मेल या फैक्स के माध्यम से प्राप्त हुई हो; अथवा
- iii. यदि परिवेदना उपभोक्ता संपर्क केंद्र के द्वारा प्राप्त की गयी हो, तो दो कार्य-दिवसों के भीतर प्रेषित की जाएगी।

कोई परिवेद, परिवेदी को पावती की अभिस्वीकृति जारी किये बिना लौटायी नहीं जाएगी तथा उसका निराकरण विनियमों के अनुसार किया जाएगा।

8.12 फोरम को समय-समय पर प्राप्त समस्त परिवेदनाओं का सच्चा एवं सही अभिलेख फोरम के द्वारा संधारित किया जाएगा तथा आयोग द्वारा निरीक्षण हेतु मांगे जाने पर ऐसे अभिलेखों को आयोग को उपलब्ध कराया जाएगा।

8.13 फोरम परिवेद की एक प्रतिलिपि परिवेद में अनुज्ञप्तिधारी के संबंधित विभाग/कार्यालय ("प्रतिवादी पक्षकार") को प्रेषित करेगा।

8.14 प्रतिवादी पक्षकार परिवेद की प्राप्ति के 7 दिवसों के भीतर परिवेद पर पैरावार टिप्पणियाँ/जवाब फोरम को पेश करेगा, इसमें चूक होने पर फोरम अभिलेखों में उपलब्ध वस्तु स्थिति के आधार पर कार्यवाही करेगा।

8.15 फोरम, प्रतिवादी पक्षकार अथवा परिवेदी से परिवेदना की जाँच एवं निराकरण हेतु सुसंगत कोई अभिलेख मंगवा सकता है तथा दोनों पक्षकार फोरम द्वारा मांगी गयी ऐसी जानकारी, दस्तावेज

- या अभिलेख मुहैया कराने के लिये बाध्य होंगे। जहाँ कोई पक्षकार ऐसी जानकारी, दस्तावेज या अभिलेख मुहैया कराने में चूक करता है एवं फोरम को यकीन है कि जिस पक्षकार के कब्जे में अभिलेख है वह जानबूझकर इसे छुपा रहा है, वहाँ फोरम द्वारा यथोचित अनुमान लगाया जा सकता है।
- 8.16 परिवेदना के त्वरित निवारण हेतु फोरम अनुज्ञप्तिधारी को परिवेदना के संबंध में निरीक्षण करने अथवा तृतीय पक्षकार द्वारा निरीक्षण करवाने का निर्देश भी दे सकता है। फोरम परिवेदना की ओर से एवं उसके निवेदन पर तृतीय पक्षकार (अनुज्ञप्तिधारी के आलावा) को निरीक्षण हेतु एवं स्वतंत्र प्रतिवेदन प्राप्त करने हेतु नियुक्त भी कर सकता है। फोरम तृतीय पक्षकार द्वारा निरीक्षण जोकि सामान्यतया यदाकदा किसी मामले की विशेष दशाओं के दृष्टिकोण से करवाया जाना चाहिये, कराने की आवश्यकता के कारणों को अभिलेखित करेगा। ऐसे तृतीय पक्षकार के द्वारा कराये जाने वाले निरीक्षण के व्यय, परिवेदना के निवेदन पर कराये जाने वाले निरीक्षण के व्ययों को छोड़कर, अनुज्ञप्तिधारी द्वारा वहन किये जाएंगे तथा जहाँ तक युक्ति-युक्त एवं न्यायोचित है ऐसे व्यय सुसंगत विनियमों के अनुसार अनुज्ञप्तिधारी के व्ययों के बतौर मान्य होंगे। यदि निरीक्षण परिवेदना के निवेदन पर करवाया जाता है तो ऐसे व्यय की रकम अग्रिम रूप से परिवेदना के द्वारा जमा करवाई जायेगी जो फोरम द्वारा वापस लौटायी या नहीं लौटायी जा सकती है जो इस बात पर निर्भर करेगा कि परिवेदना सार्थक पाया गया अथवा नहीं।
- 8.17 फोरम के समक्ष प्रस्तुत की गयी परिवेदना के निवारण के क्रम में फोरम, समुचित मामलों में, अनुज्ञप्तिधारी के संबंधित अधिकारी को वार्तालाप हेतु बुलवा सकता है। यदि मामला वार्तालाप के माध्यम से सलझ जाता है, तो इसे निर्णय के रूप में अभिलेखित किया जा सकता है एवं परिवेदना तथा अनुज्ञप्तिधारी को प्रेषित किया जा सकता है।
- 8.18 फोरम प्रत्येक वर्ग यथा – कृषि, घरेलु, गैर-घरेलु, औद्योगिक, जन-सुविधा, से उपभोक्ता प्रतिनिधिओं को पटल में रखेगा। फोरम, पटल में रखे गए संबंधित उपभोक्ता प्रतिनिधि को, समुचित मामलों में, फोरम के समक्ष प्रस्तुत की गयी परिवेदनाओं के निवारणार्थ, वार्तालाप हेतु, बुला सकता है। संबंधित उपभोक्ता प्रतिनिधि जिसे वार्तालाप हेतु बुलाया जाता है, वह प्रत्येक बैठक के लिए फोरम के द्वारा समय-समय पर निर्धारित मानदेय राशि / शुल्क पाने का हकदार होगा।
- 8.19 यदि फोरम इस नतीजे पर पहुँचती है कि परिवेदना एवं अनुज्ञप्तिधारी के संबंधित अधिकारी को परिवेदना के निवारण हेतु सुनवाई हेतु बुलाया जाना जरूरी है, तो फोरम परिवेदना तथा अधिकारी को मामले का विवरण एवं दस्तावेज सहित, यदि कोई हो, जरूरत के मुताबिक बुलाएगी।
- 8.20 कोई परिवेदना, वितरण अनुज्ञप्तिधारी अथवा कोई अन्य व्यक्ति जो फोरम के समक्ष चलने वाली कार्यवाही में पक्षकार है, या तो स्वयं हाजिर हो सकता है या किसी अन्य व्यक्ति, अधिवक्ता के आलावा को, अपना पक्ष रखने अथवा इस बाबत अन्य कोई कार्य करने हेतु अधिकृत कर सकता है।
- 8.21 विडियो-सम्मेलन या तत्समव्यवस्था, जो यथोचित हो, के माध्यम से ई-सुनवाई भी की जा सकती है बशर्ते परिवेदना के पास ऐसी सुविधा उपलब्ध हो।
- 8.22 जहाँ परिवेदना या अनुज्ञप्तिधारी या उनके प्रतिनिधि, फोरम के समक्ष सुनवाई हेतु निर्धारित तिथि पर, दो से अधिक मौकों पर हाजिर होने से चूक जाते हैं, वहाँ फोरम परिवेदना पर एक-पक्षीय निर्णय ले सकती है।
- 8.23 फोरम के द्वारा सामान्यतया आस्थगन प्रदान नहीं किया जाएगा जब तक कि पर्याप्त कारण ना दर्शाया जाए तथा आस्थगन प्रदान करने का कारण फोरम के द्वारा लिखित में अभिलेखित किया जा चुका हो। आस्थगन की वजह से होने वाली लागत का भुगतान स्थगन चाहनेवाले पक्षकार के द्वारा विरोधी पक्षकार को तथा / या फोरम को करने का आदेश, फोरम द्वारा दिया जा सकता

है। फोरम द्वारा अनुज्ञप्तिधारी पर लगाई गई आस्थगत लागत यदि कोई हो, का भार उपभोक्ता पर नहीं डाला जाएगा।

- 8.24 फोरम अपनी कार्रवाई में, सिविल प्रक्रिया संहिता, 1908 (1908 का 5) या भारतीय साक्ष्य अधिनियम, 1872 (1872 का 1) में नियत प्रक्रिया का अनुपालन करने के लिए बाध्य नहीं होगा।

#### आदेश जारी करना

- 8.25 उपभोक्ता के द्वारा प्रस्तुत की गयी परिवेदना, वितरण अनुज्ञप्तिधारी के द्वारा प्रस्तुत की गयी मुद्दावार टिप्पणियों, अन्य समस्त उपलब्ध अभिलेख पर विचार करने के उपरांत, फोरम यथा-संभव तीव्रता से जाँच पूरी करेगा तथा फोरम के द्वारा परिवेदना के निवारण हेतु, परिवेदना की प्राप्ति की दिनांक से अधिकतम 30 दिवस की अवधि के भीतर, यथोचित आदेश जारी करने का हर संभव प्रयास किया जाएगा।

- 8.26 जहाँ तक संभव एवं व्यावहारिक हो सके परिवेदनाओं के निवारण हेतु प्राथमिकता का क्रम निम्नानुसार होगा :

- i. प्रदाय का विच्छेदन
- ii. मीटर संबंधित मुद्दे
- iii. देयक संबंधित मुद्दे
- iv. अन्य मुद्दे

प्रदाय विच्छेदन संबंधित परिवेदनाओं के मामलों में, परिवेदना दाखिल करने से 7 दिवसों के भीतर, फोरम आदेश जारी करेगा, तथा अन्य परिवेदनाओं के मामलों में परिवेदना के दाखिल करने से 30 दिवस के भीतर आदेश जारी किये जाएँगे।

परन्तु यह भी कि उपरोक्त विनिर्दिष्ट अधिकतम अवधि के पश्चात् परिवेदना का निराकरण किये जाने की दशा में, उक्त परिवेदना के निराकरण करते समय फोरम को इसका कारण लिखित में अभिलेखित करना होगा एवं लोकपाल को सूचना देनी होगी।

- 8.27 कार्रवाई पूर्ण होने के पश्चात् फोरम वितरण अनुज्ञप्तिधारी को निम्नलिखित में से एक या एकाधिक कार्य समयबद्ध रीति से करने का निर्देश देगा, नामतः:

- i. प्रश्नाधीन परिवेदना के कारण को हटाना;
- ii. उपभोक्ताओं द्वारा भुगतान किये गये असम्यक प्रभारों को उपभोक्ताओं को लौटाना;
- iii. आयोग द्वारा विनिर्दिष्ट निष्पादन के मानकों को निभाने में अनुज्ञप्तिधारी द्वारा चूक किये जाने की दशा में, प्रभावित व्यक्ति को, आयोग द्वारा निर्धारित मुआवजा का भुगतान करना;
- iv. प्रश्नाधीन सेवा में खराबी/कमी को दूर करना;
- v. अनुचित व्यापार प्रथा या प्रतिबंधित व्यापार प्रथा पर रोक लगाना अथवा ना दोहराना;
- vi. नुकसानप्रद विद्युत सेवाएँ उपलब्ध ना कराना तथा / या विस्थापित करना;
- vii. अन्य कोई आदेश जो मामले के तथ्यों एवं दशाओं में यथोचित हो।

- 8.28 फोरम की कार्यवाही एवं निर्णय अभिलेखित किये जाएँगे एवं औचित्य पर आधारित होंगे। आदेश युक्तियुत होगा एवं कार्रवाई को संचालित करने वाले सदस्यों के द्वारा हस्ताक्षरित होगा।

- 8.29 फोरम के आदेश में सदैव आयोग द्वारा नियुक्त या पदनामित विद्युत लोकपाल के संपर्क-विवरण तथा उस अवधि जिसके भीतर लोकपाल को अभ्यावेदन, यदि कोई हो, किया जा सकता है, का उल्लेख किया जाएगा।

- 8.30 फोरम का लिखित आदेश परिवादी एवं अनुज्ञप्तिधारी को 7 दिवसों के भीतर प्रेषित किया जाएगा। प्रत्येक आदेश की प्रमाणित प्रतिलिपि, विद्युत् अधिनियम 2003 की धारा 171 के तहत



नियत रीति से पक्षकारों को सुपुर्द की जाएगी। फोरम के द्वारा जारी आदेशों की प्रतिलिपि अनुज्ञप्तिधारी की वेबसाईट पर सात दिवसों के भीतर अपलोड की जाएगी।

- 8.31 अनुज्ञप्तिधारी का संबंधित अधिकारी आदेश के अनुपालन के 7 दिवसों के भीतर एक अनुपालन प्रतिवेदन फोरम एवं परिवादी के समक्ष पेश करेगा। फोरम अपने आदेशों के अनुपालन को अभिलेखबद्ध करेगा और प्रति माह उनका पुनर्विलोकन करेगा। अपने आदेशों के अनुपालन में चूक पाए जाने पर फोरम मामले को अनुपालनार्थ अनुज्ञप्तिधारी के उच्च अधिकारियों के समक्ष रखेगा। यदि फिर भी आदेश का अनुपालन नहीं किया जाता है, तो फोरम लोकपाल को अनुपालन में चूक के बारे में सूचित करेगा।

### 8.32 अनुज्ञप्तिधारी द्वारा फोरम के आदेश (आदेशों) का अनुपालन सुनिश्चित करना

अनुज्ञप्तिधारी के फोरम के आदेशों का पालन एवं क्रियान्वयन निर्धारित अवधि के भीतर करेंगे। ऐसी किसी समय सीमा के अभाव में, मामले की प्रकृति को देखते हुए, 30 दिनों की अवधि के भीतर अनुपालन सुनिश्चित किया जाएगा। उपयुक्त मामलों में, मामले की प्रकृति को ध्यान में रखते हुए, फोरम, पीड़ित व्यक्ति/अनुज्ञप्तिधारी के अनुरोध पर अपने आदेश के अनुपालन की अवधि को अधिकतम 3 महीने तक बढ़ा सकता है। फोरम के आदेश पर अमल ना किये जाने की दशा में परिवादी, अनुज्ञप्तिधारी को आदेश का अमल करने का निर्देश दिलाने के वास्ते, लोकपाल के समक्ष अभ्यावेदन प्रस्तुत कर सकता है।

फोरम के आदेश का पालन न करने पर आयोग के विनियमों का उल्लंघन माना जायेगा तथा अधिनियम की धारा 142 के अन्तर्गत कार्यवाही का भागी होगा। आयोग फोरम से प्राप्त सूचना पर या प्रभावित व्यक्ति द्वारा दायर फोरम के आदेश (आदेशों) के गैर अनुपालन के संबंध में किसी भी शिकायत पर अधिनियम की धारा 142 के तहत कार्यवाही कर सकता है।

### प्रतिवेदन की आवश्यकताएँ

- 8.33 फोरम, परिवेदनाओं के निपटारे पर एक तिमाही प्रतिवेदन अनुज्ञप्तिधारी, आयोग तथा लोकपाल को प्रस्तुत करेगा। प्रतिवेदन संबंधित तिमाही की समाप्ति के 15 दिवसों के भीतर प्रस्तुत किया जाएगा।
- 8.34 तिमाही प्रतिवेदन परिशिष्ट-II में विनिर्दिष्ट प्रारूप के अनुसार प्रस्तुत किया जाना चाहिये।
- 8.35 फोरम, वित्तीय वर्ष के दौरान अपने सामान्य क्रियाकलापों के बारे में एक वार्षिक प्रतिवेदन भी, आयोग, लोकपाल एवं अनुज्ञप्तिधारी के समक्ष प्रस्तुत करेगा। प्रतिवेदन, संबंधित वित्तीय वर्ष की समाप्ति से 45 दिवसों के भीतर प्रस्तुत किया जाना चाहिये। आयोग द्वारा उपरोक्तानुसार प्राप्त प्रतिवेदन आयोग की वेबसाईट पर रखे जाएँगे।

### विशेष प्रावधान, अंतरिम आदेश, आदेश का पुनर्विलोकन

- 8.36 फोरम किसी क्षुब्ध व्यक्ति के निवेदन पर, यथोचित पाए जाने पर, परिवाद के अंतिम निराकरण के लंबित होते हुए, अंतरिम आदेश भी जारी कर सकती है।
- 8.37 फोरम स्वतः किसी भी समय अभिलेख से सरासर परिलक्षित त्रुटि या गड़बड़ी पाए जाने पर अथवा मूल कार्यवाही के पक्षकारों में से किसी के, आदेश से 30 दिवसों के भीतर आवेदन करने पर, निम्नलिखित आधार पर अपने आदेश का पुनर्विलोकन कर सकती है:
- नवीन एवं महत्वपूर्ण तथ्य या प्रमाण के पता चलने पर, जो भली-भांति एहतियात बरतने के बावजूद, आदेश जारी करते समय तक, पुनर्विलोकन की मांग करने वाले व्यक्ति की जानकारी में नहीं थे अथवा पेश नहीं किये जा सके थे; या
  - अधिनियम / नियमों या आयोग द्वारा अधिसूचित विनियमों /संहिताओं के प्रावधानों के त्रुटिपूर्ण निर्वचन पाए जाने के फलस्वरूप;
  - अन्य कोई पर्याप्त कारण

- 8.38 आवेदक, ऐसे पुनर्विलोकन के आवेदन में ऐसे तथ्य अथवा प्रमाण का स्पष्टतः उल्लेख करेगा जो भरपूर एहतियात बरतने के बावजूद आदेश जारी करने के समय उसकी जानकारी में नहीं थे अथवा पेश नहीं किये जा सके थे या अभिलेख से सरासर परिलक्षित होने वाली त्रुटि या गड़बड़ी। आवेदन में ऐसे दस्तावेज, सहायक आंकड़े तथा प्रपत्र संलग्न किये जाने चाहिये जो पुनर्विलोकन के आवेदन के औचित्य को साबित करते हों।
- 8.39 जब फोरम के द्वारा यह पाया जाता है कि पुनर्विलोकन के लिये पर्याप्त आधार मौजूद नहीं है, तब फोरम ऐसे पुनर्विलोकन आवेदन को नामंजूर करेगी। परन्तु यह कि कोई आवेदन, आवेदक को सुनवाई का अवसर प्रदान किये बिना, नामंजूर नहीं किया जाएगा।
- 8.40 जब फोरम के अभिमत में पुनर्विलोकन आवेदन को मंजूरी दी जानी चाहिये, इसे मंजूरी दी जाएगी बशर्ते किसी आवेदन को, विपरीत पक्ष या पक्षकार को पूर्व सूचना दिये बिना, मंजूरी नहीं दी जाएगी ताकि वह हाजिर हो सके और अपना पक्ष रख सके।
- 8.41 फोरम पुनर्विलोकन आवेदन पर, पुनर्विलोकन आवेदन की प्राप्ति से अधिकतम तीस दिवसों के भीतर आदेश जारी करेगी। परन्तु यह कि यदि ऊपर विनिर्दिष्ट अधिकतम अवधि के पश्चात् पुनर्विलोकन आवेदन का निराकरण किया जाता है, तो फोरम पुनर्विलोकन आदेश में विलंब का कारण लिखित में अभिलेखबद्ध करेगी।

#### लोकपाल के समक्ष अभ्यावेदन

- 8.42 निम्नलिखित परिस्थितियों में कोई परिवादी लोकपाल के समक्ष अभ्यावेदन प्रस्तुत कर सकता है:
- यदि परिवादी विनिर्दिष्ट अवधि में फोरम के द्वारा परिवेदना के निवारण में चूक से क्षुब्ध है;
  - यदि परिवादी फोरम के द्वारा जारी किये गए आदेश से क्षुब्ध है;
  - विनिर्दिष्ट अवधि में अनुज्ञप्तिधारी द्वारा फोरम के आदेश पर अमल नहीं किये जाने पर।
- 8.43 ऐसा अभ्यावेदन, फोरम के द्वारा आदेश जारी किये जाने की तिथि से 45 दिवसों के भीतर या आदेश जारी करने के लिये विनिर्दिष्ट अवधि की समाप्ति से 45 दिवसों के भीतर या आदेश पर अमल करने हेतु विनिर्दिष्ट अवधि की समाप्ति से 45 दिवसों के भीतर, जो लागू हो, प्रस्तुत किया जा सकता है। अभ्यावेदन प्रस्तुति में यदि कोई विलंब हो तो लोकपाल कारणों को अभिलेखित करने के पश्चात् विलंब क्षमा कर सकता है।
- 8.44 फोरम के समक्ष कार्यवाही के किसी भी स्तर पर, फोरम पक्षकारों के मध्य समझौता करवाकर परिवेदना का निपटारा कर सकता है तथा ऐसे आदेश के खिलाफ लोकपाल के समक्ष अभ्यावेदन प्रस्तुत करने का अधिकार नहीं होगा।

#### 9. सामान्य

- 9.1 फोरम के अध्यक्ष के पास फोरम के सामान्य अधीक्षण एवं नियंत्रण की शक्ति होगी।
- 9.2 अधिक कार्यक्षमता एवं परिवेदनाओं के प्रभावी निवारण के हितार्थ आयोग समय-समय पर सामान्य निर्देश जारी कर सकता है जिसका अनुपालन फोरम द्वारा किया जाएगा।
- 9.3 अनुज्ञप्तिधारी समय-समय पर फोरम एवं इसकी कार्य-शक्ति के बारे में, व्यापक रूप से प्रचलित स्थानीय समाचार-पत्रों में विज्ञापनों के माध्यम से तथा ऐसी अन्य रीति से जो उसके विचारतः यथोचित हो, तथा जैसा आयोग समय-समय पर निर्देशित करे, भरपूर प्रसार करेगा। फोरम के सदस्यों के नाम, पते तथा दूरभाष नंबर अनुज्ञप्तिधारी के ऐसे सभी कार्यालयों में बखूबी प्रदर्शित किये जाएंगे जो उपभोक्ताओं से रूबरू हुआ करते हैं तथा उपभोक्ताओं पर लगाए जाने वाले देयकों पर भी बकायदा प्रकाशित किये जाएंगे।
- 9.4 फोरम, उपभोक्ताओं की परिवेदनाओं के निवारण हेतु अनुज्ञप्तिधारी के द्वारा स्थापित की गयी एक संस्थात्मक व्यवस्था है। अतः उपभोक्ताओं के हित में इसे सशक्त करना तथा इसे प्रभावशील



बनाने हेतु आवश्यक उपाय करना अनुज्ञप्तिधारी की जिम्मेदारी है। अनुज्ञप्तिधारी यह सुनिश्चित करेगा कि समस्त संबंधित अधिकारियों को फोरम तथा इसके कृत्यों के बारे में सचेत करते हुए फोरम के आदेशों का तत्परता से अनुपालन करने के उनके कर्तव्य के बारे में आवश्यक निर्देश जारी किये जाएँ।

- 9.5 फोरम आवश्यकतानुसार विधिक सलाहकार की सेवाएँ प्राप्त कर सकता है। विधिक सलाहकार की योग्यताएँ निम्नानुसार होंगी :-  
वह किसी मान्यता प्राप्त विश्वविद्यालय से विधि में स्नातक उपाधि धारक होना चाहिये तथा किसी प्रतिष्ठित संस्थान में विधिक सलाहकार के रूप में कार्य करने का न्यूनतम दस(10) वर्षों का अनुभवी होना चाहिये। नियामक निकायों / स्थानीय निकायों / लोक उपक्रमों / में कार्य करने का अनुभव तथा/या किसी कंपनी / निगम में निदेशक मंडल की बैठकें संचालित करने के अनुभव को वरीयता दी जाएगी।
- 9.6 अनुज्ञप्तिधारी, आवश्यक अधीनस्थ कर्मों एवं यथोचित कार्य-स्थल, फोरम को मुहैया कराएगा।
- 9.7 अध्यक्ष, सदस्यों तथा अधीनस्थ कर्मियों को देय वेतन या मानदेय राशियाँ शुल्क एवं अन्य भत्ते, अनुज्ञप्तिधारी पर प्रभारित किये जाएँगे जो यथा समय नियमित भुगतान हेतु जिम्मेदार होगा।
- 9.8 उपभोक्ता प्रतिनिधियों को देय मानदेय राशि/ शुल्क तथा विधिक सलाहकार को देय शुल्क अनुज्ञप्तिधारी पर प्रभारित किये जाएँगे जो यथा समय भुगतान करने के लिये जिम्मेदार होगा।
- 9.9 अनुज्ञप्तिधारी, इन विनियमों के तहत फोरम के कृत्यों के निर्वहन में देय समस्त लागत एवं व्यय, स्थापना एवं अधीनस्थ कर्मों लागत सहित, को वहन करेगा।
- 9.10 फोरम(मों) के व्यय अनुज्ञप्तिधारी की राजस्व आवश्यकता में विचारणीय होंगे तथा पारगामी व्यय के रूप में मान्य होंगे।

### अध्याय 3

#### लोकपाल का गठन एवं कृत्य

#### 10. विद्युत लोकपाल की नियुक्ति

- 10.1 आयोग समय-समय पर विद्युत लोकपाल के रूप में अधिनियम की धारा 42 की उपधारा (7) के तहत कृत्यों का निर्वहन करने हेतु ऐसे व्यक्ति या व्यक्तियों को, जो पदयोग्य पाए जाएँ, नियुक्त या अन्यथा पदनामित करेगा।
- 10.2 आयोग प्रत्येक अनुज्ञप्तिधारी हेतु पृथक विद्युत लोकपाल या लोकपालों या दो या दो से अधिक अनुज्ञप्तिधारियों के लिये सह विद्युत लोकपाल या लोकपालों की नियुक्ति या पदनामित कर सकता है।

#### 11. नियुक्ति हेतु सामान्य शर्तें

- 11.1 लोकपाल योग्य, निष्ठावान एवं प्रतिष्ठित व्यक्ति होना चाहिये एवं किसी मान्यता प्राप्त विश्वविद्यालय से न्यूनतम स्नातक उपाधिधारी होना चाहिये। वह उपभोक्ताओं संबंधी समस्याओं का सामना करने का अनुभवी होना चाहिये तथा संबंधित क्षेत्र में न्यूनतम बीस (20) वर्षों का अनुभवी होना चाहिये। विद्युत लोकपाल के पद पर नियुक्ति हेतु पात्रता-की सामान्य शर्तें निम्नानुसार होंगी:-  
i. विधिक मामले :- आवेदक को जिला न्यायाधीश के स्तर का अनुभव होना चाहिये। जिलो न्यायाधीश में जिला न्यायाधीश के न्यायलय में अतिरिक्त न्यायाधीश / अतिरिक्त जिला

- न्यायाधीश / सत्र न्यायाधीश / अतिरिक्त सत्र न्यायाधीश न्यूनतम दो वर्षों के लिए, शामिल हैं; या
- ii. उद्योग / अभियांत्रिकी / वित्त : आवेदक विद्युत शक्ति उपक्रम में मुख्य अभियंता से अन्यून स्तर पर, लोक उद्यम / उपक्रम / नियामक आयोग में निदेशक के पद पर कार्य का न्यूनतम 2 वर्षों का अनुभवी होना चाहिये; या
  - iii. प्रशासनिक / प्रबंधन / रक्षा सेवाएँ : आवेदक राज्य शासन में सचिव या केंद्रीय शासन में संयुक्त सचिव या किसी संगठित सुरक्षा बल में मेजर जनरल या समकक्ष के पद पर कार्य करने का न्यूनतम 2 वर्षों का अनुभवी होना चाहिये; या
  - iv. उपभोक्ता मामले : आवेदक उपभोक्ता फोरम में पीठासीन अधिकारी के रूप में कार्य करने का न्यूनतम 2 वर्षों का अनुभवी होना चाहिये;
- 11.2 ऐसा कोई व्यक्ति जो पद-रिक्ति की दिनांक से पूर्ववर्ती 2 वर्षों में किसी भी समय वितरण अनुज्ञप्तिधारी या होल्डिंग कंपनी या वितरण अनुज्ञप्तिधारी की ऐसी होल्डिंग कंपनी की सब्सीडीयरी कंपनी की सेवाओं में रह चुका हो, लोकपाल के रूप में नियुक्त किये जाने का पात्र नहीं होगा।

**किसी व्यक्ति को स्थानापन्न लोकपाल के रूप में कार्य करने हेतु विशेष परिस्थितियों में पदनामित करना**

- 11.3 ऐसी दशा में जब लोकपाल अनुपस्थिति, अस्वस्थता या लोकपाल के आकस्मिक निधन या अन्य किसी कारणवश अपने कृत्यों का निर्वहन करने में असमर्थ हो, तब आयोग अपने किसी अधिकारी जो निदेशक से अन्यून स्तर का हो, को अंतरिम अवधि हेतु जब तक लोकपाल अपना कार्य-भार पुनः ग्रहण ना कर ले या लोकपाल की नियुक्ति एवं पद-भार ग्रहण ना कर ले, यथा प्रकरण तथैव, तब तक स्थानापन्न लोकपाल के रूप में कार्य करने हेतु पदनामित कर सकता है।

**12 लोकपाल की नियुक्ति हेतु चयन समिति का गठन**

- 12.1 लोकपाल के चयन हेतु आयोग एक चयन समिति का निम्नानुसार गठन करेगा –
- |                        |                 |
|------------------------|-----------------|
| (ए) आयोग का अध्यक्ष    | ..... अध्यक्ष ; |
| (बी) आयोग का सदस्य(गण) | ..... सदस्य;    |
| (सी) विषय विशेषज्ञ     | ..... सदस्य;    |
- 12.2 आयोग का सचिव चयन समिति का संयोजक होगा।
- 12.3 विषय विशेषज्ञ आयोग द्वारा मनोनीत सदस्य होगा।
- 12.4 चयन समिति की गणपूर्ति संख्या दो (2) होगी जिनमें से एक (1) विषय विशेषज्ञ होगा।
- 12.5 प्रत्येक सदस्य एक वोट दे सकेगा तथा वोट बराबरी पर होने की दशा में आयोग का अध्यक्ष अथवा आयोग का वरिष्ठतम सदस्य जो समिति का पीठासीन अधिकारी हो, निर्णायक वोट दे सकेगा।
- 12.6 लोकपाल के पद के लिये आयोग के द्वारा लोक विज्ञापन के माध्यम से आवेदन आमंत्रित किये जाएंगे।

**13 पद की अवधि तथा सेवा की शर्तें**

- 13.1 लोकपाल पदभार ग्रहण करने की तिथि से पाँच वर्ष की अवधि तक पदासीन रहेगा। परन्तु यह कि पैंसठ (65) वर्ष की आयु पूर्ण करने के बाद कोई लोकपाल पदासीन नहीं रहेगा।

- 13.2 नियुक्त किये गये विद्युत लोकपाल को निम्नानुसार निश्चित शुल्क या मानदेय राशि भुगतान किया जा सकता है :
- (ए) यदि नियुक्त व्यक्ति सेवानिवृत्त न्यायिक अधिकारी या केंद्रीय शासन / राज्य शासन या राज्य शासन / केंद्रीय शासन के लोक उद्यम या अन्य विद्युत नियामक आयोग का अधिकारी हो, तो निश्चित वेतन या मानदेय राशि अंतिम आहरित वेतन तथा पेंशन, सारांशीकरण के पूर्व, का अंतर के बराबर होगा। इस तरह से निश्चित की गयी राशि नियुक्त व्यक्ति के सम्पूर्ण कार्यकाल के दौरान अपरिवर्तित रहेगी। लागू भत्ते केंद्रीय शासन के समय-समय पर आदेश के अनुसार देय होंगे।
- (बी) उन नियुक्त व्यक्तियों के लिये जो उपरोक्त (ए) में शामिल नहीं हैं, निश्चित वेतन या मानदेय राशि सम्पूर्ण कार्यकाल के लिये छत्तीसगढ़ वेतन पुनरीक्षण नियम, 2017 के अनुसार वेतन मैट्रिक्स स्तर-17 पर निश्चित किया जाएगा जो 1,41,800/- + केंद्रीय शासन के आदेशानुसार समय-समय पर लागू भत्ते होंगे।
- 13.3 पदभार ग्रहण करने के पूर्व विद्युत लोकपाल पद एवं गोपनीयता की शपथ लेगा जो आयोग द्वारा नियत प्रारूप में होगी। आयोग का अध्यक्ष शपथ दिलाएगा।
- 13.4 विद्युत लोकपाल अपने क्षेत्राधिकार के भीतर ऐसे अन्य स्थानों पर बैठक आयोजित कर सकता है जो उसके विचारतः आवश्यक एवं उचित हो।
- 13.5 विद्युत लोकपाल भारतीय दंड संहिता, 1860 (1860का क्रमांक 45) की धारा 21 के आशय के दायरे में लोक सेवक निरूपित किया जाएगा।

#### क्षेत्राधिकार

- 13.6 लोकपाल का भौगोलिक क्षेत्राधिकार सम्पूर्ण या आंशिक छत्तीसगढ़ राज्य होगा।

#### 14. इस्तीफा तथा अपदस्थ करना

- 14.1 विद्युत लोकपाल आयोग को न्यूनतम तीन माह की लिखित सूचना देकर अपना पद त्याग सकता है। आयोग किसी भी समय विद्युत लोकपाल को अपदस्थ कर सकता है यदि वह —
- (ए) दिवालिया अधिनिर्णित कर दिया गया हो; या
- (बी) नैतिक पतन युक्त किसी अपराध का दोषी ठहराया जा चुका हो; या
- (सी) शारीरिक अथवा मानसिक तौर पर ऐसे लोकपाल के रूप में कार्य करने में अक्षम हो गया हो; या
- (डी) बिना समुचित कारण के, न्यूनतम 3 माह की अवधि हेतु कार्य करने से मना कर दिया हो या कार्यना कर रहा हो; या
- (ई) उसकी लोकपाल के रूप में नियुक्ति की शर्तों में से कोई शर्त पूर्ण ना कर रहा हो; या
- (एफ) ऐसा आर्थिक या अन्य हित हासिल कर लेता है जो लोकपाल के बतौर उसके कृत्यों में पक्षपातकरा सकता है; या
- (जी) ऐसा आचरण करता है अथवा अपने पद का ऐसा दुरुपयोग करता है जिससे उसका पद पर आसीन रहना जनहित या अधिनियम के अभीष्ट एवं उद्देश्यों से पक्षपातपूर्ण हो सकता है।
- (एच) दुर्व्यवहार का दोषी सिद्ध हो चुका है।

परन्तु यह कि विद्युत लोकपाल को तब तक अपदस्थ नहीं किया जाएगा जब तक आयोग जाँच करने के उपरांत इस निष्कर्ष पर न पहुँची हो कि ऐसे आधार अथवा आधारों पर विद्युत लोकपाल को अपदस्थ कर दिया जाना चाहिये।

**अध्याय 4****लोकपाल की कार्यवाही एवं शक्तियाँ****15. लोकपाल की शक्तियाँ एवं कृत्य****15.1 लोकपाल निम्नलिखित शक्तिओं एवं कर्तव्यों का पालन करेगा :**

- i. अभ्यावेदनों को प्राप्त करना, उन पर विचार करना तथा अनुज्ञप्तिधारी एवं परिवादी के मध्य आपसी सुलह एवं मध्यस्थता के माध्यम से समझौता करवाकर निपटारा करवाने की चेष्टा करना तथा यदि सुलह ना हो पाए, तो इन विनियमों के अनुसार आदेश पारित करना।
- ii. फोरम के आदेशों का वितरण अनुज्ञप्तिधारी के द्वारा अनुपालन ना करने के बाबत फोरम की ओर से सूचना प्राप्त होने पर लोकपाल फोरम के आदेश को अनुज्ञप्तिधारी के द्वारा अमल करवाने हेतु कार्यवाही प्रारंभ करेगा।
- iii. लोकपाल सर्वप्रथम अभ्यावेदनों की विषय-वस्तु पर मामलों के दरमियान परामर्शदाता एवं मध्यस्थ के रूप में कार्य करेगा।
- iv. लोकपाल अपने कार्यालय के अधीक्षण एवं नियंत्रण संबंधी सामान्य शक्तियों को बरतेगा तथा कार्यालय के कार्य संचालन हेतु जिम्मेदार होगा तथा आयोग द्वारा विनिर्दिष्ट अन्य कृत्यों का निष्पादन भी करेगा।
- v. लोकपाल को कार्यालय के वास्ते व्यय करने की शक्ति प्राप्त होगी। ऐसी शक्ति को बरतने के क्रम में लोकपाल आयोग के मशवरे से आय-व्यय का एक वार्षिक ब्यौरा पेश करेगा तथा ऐसे अनुमोदित ब्यौरे के दायरे में अपनी व्यय करने की शक्ति को बरतेगा। ब्यौरे में लोकपाल के प्रशासनिक व्ययों हेतु प्रावधान होगा। आयोग निधि में से आवश्यक धन-राशि स्वीकृत करेगा। हालांकि आयोग ऐसी धन-राशि के उपयोग पर निगरानी रखेगा तथा समय-समय पर जैसा औचित्यपूर्ण एवं आवश्यक ठहराया जा सके वैसा निर्देश जारी करेगा।

**परिवादी के अभ्यावेदन दर्ज करने हेतु पूर्व शर्तें / सीमाएँ****15.2 लोकपाल द्वारा कोई अभ्यावेदन तभी दर्ज किया जा सकता है जब निम्नलिखित शर्तें पूर्ण हो जाएँ :**

- i. यह अभ्यावेदन परिवादी (क्षुब्ध उपभोक्ता) के द्वारा दाखिल किया गया हो। संशय से बचाव हेतु, किसी अनुज्ञप्तिधारी को फोरम के आदेश के खिलाफ लोकपाल के समक्ष अभ्यावेदन दाखिल करने की अनुमति नहीं है।
- ii. लोकपाल के समक्ष अभ्यावेदन प्रस्तुत करने से पूर्व परिवादी द्वारा अधिनियम की धारा 42 की उपधारा (5) के तहत गठित फोरम में परिवेदना निवारण की प्रक्रिया पूरी की जा चुकी हो।
- iii. उसी मामले में उसी परिवादी के द्वारा किसी न्यायालय, न्यायाधिकरण, माध्यस्थ अथवा किसी अन्य अधिकरण में मुकदमा ना चल रहा हो अथवा उक्त न्यायालय, न्यायाधिकरण, माध्यस्थ, अधिकरण के द्वारा डिग्री, अवार्ड या अंतिम आदेश पारित ना किया जा चुका हो।
- iv. परिवादी फोरम द्वारा अपने परिवेदना के निवारण से संतुष्ट ना हो या फोरम ने परिवेदना खारिज कर दी हो या आदेश विनिर्दिष्ट समय सीमा के भीतर पारित ना किया हो या वितरण अनुज्ञप्तिधारी ने फोरम के आदेश पर विनिर्दिष्ट समय सीमा के भीतर अमल ना किया हो।

- v. परिवादी ने फोरम के आदेश की प्राप्ति के दिनांक से या जिस अवधि के भीतर फोरम के द्वारा आदेश जारी कर दिया जाना चाहिये था उस अवधि की समाप्ति की दिनांक से या जिस अवधि के भीतर वितरण अनुज्ञप्तिधारी के द्वारा फोरम के आदेश पर अमल किया जाना चाहिये था उस अवधि की समाप्ति की दिनांक से, जो भी लागू हो, 45 दिवसों के भीतर लोकपाल के समक्ष अभ्यावेदन प्रस्तुत कर दिया हो।  
परन्तु यह कि लोकपाल किसी अपील को उपरोक्त 45 दिवस की अवधि की समाप्ति के पश्चात् दर्ज कर सकता है यदि लोकपाल इस बाबत संतुष्ट है कि उस अवधि के भीतर अभ्यावेदन प्रस्तुत ना करने का पर्याप्त कारण मौजूद है।
  - vi. अभ्यावेदन अधिनियम की धारा 126,127,135 से 139,152 तथा 161 के दायरे में ना हो।
  - vii. जो परिवादी वितरण अनुज्ञप्तिधारी से मुआवजे का दावा करता है उसने आयोग द्वारा समय-समय पर तय किये गए शुल्क का भुगतान कर दिया हो।
- 15.3 अभ्यावेदन लोकपाल के द्वारा विचार हेतु उपयुक्त एवं समुचित है अथवा नहीं इस बाबत, अधिनियम तथा इन विनियमों के प्रावधानों के अध्यधीन, लोकपाल का निर्णय अंतिम होगा।
- 15.4 लोकपाल अभ्यावेदन को किसी भी अवस्था में खारिज कर सकता है यदि उसे यह प्रतीत होता है कि अभ्यावेदन :
- i. बनावटी, द्वेषपूर्ण, दुर्भावनापूर्ण है;
  - ii. बिना किसी पर्याप्त कारण की है; या
  - iii. जब परिवादी को कोई प्रत्यक्षतः क्षति या हानि या असुविधा ना हुई हो।
- परन्तु यह कि इस बाबत लोकपाल का निर्णय अंतिम तथा परिवादी एवं वितरण अनुज्ञप्तिधारी बंधनकारी होगा :
- परन्तु यह भी कि परिवादी को सुनवाई का मौका दिये बिना किसी अभ्यावेदन को उपरोक्त कारणों (i),(ii), एवं (iii) के तहत खारिज नहीं किया जाएगा।

#### लोकपाल के द्वारा पालन की जाने वाली प्रक्रिया

- 15.5 अभ्यावेदन लिखित, परिवादी अथवा उसके अधिकृत प्रतिनिधि के द्वारा भली-भांति हस्ताक्षरित, फेसीमाईल अथवा ईमेल के माध्यम सहित, तथा परिवादी का नाम और पता लिखा हुआ, वे तथ्य जिनकी वजह से परिवेदना उत्पन्न हुई दस्तावेजों के द्वारा पुष्ट, यदि कोई हो, तथा लोकपाल से अपेक्षित राहत का उल्लेख किया जा सकता है।
- 15.6 लोकपाल अभ्यावेदन को लिखित में ईमेल तथा फेसीमाईल माध्यम सहित प्राप्त करेगा। अभ्यावेदन परिशिष्ट III में दिये गये प्रारूप में प्रस्तुत किया जा सकता है। हालांकि लोकपाल द्वारा मात्र इस आधार पर कि अभ्यावेदन नियत प्रारूप में नहीं है, खारिज नहीं किया जायेगा।
- 15.7 अभ्यावेदन में परिवादी के द्वारा भली-भांति हस्ताक्षरित अभिवचन इस बाबत दिया जाना चाहिये कि उपरोक्त विनियम 15.2 में तय की गयी शर्तों का पालन किया जा चुका है, तथा परिवादी की जानकारी में ऐसा कुछ भी नहीं है जो लोकपाल के द्वारा अभ्यावेदन पर विचार करने, उसका निपटारा करवाने, या अभ्यावेदन की विषय-वस्तु के संबंध में आदेश पारित करने, या अन्यथा अभ्यावेदन पर इन विनियमों के प्रावधानों के अनुसार व्यवहार करने, से निषिद्ध करता हो।
- 15.8 लोकपाल अभ्यावेदन की प्राप्ति की अभिस्वीकृति निम्नांकित रीति से करेगा :
- i. जहाँ अभ्यावेदन व्यक्तिगत रूप से सुपुर्द किया जाए, प्रस्तुत करने पर तत्काल जारी एवं सुपुर्द किया जाएगा;
  - ii. अभ्यावेदन की प्राप्ति से दो कार्य-दिवसों के भीतर प्रेषित/ई-मेल/फैक्स किया जाएगा जब अभ्यावेदन डाक या कोरियर या ई-मेल या फैक्स के माध्यम से प्राप्त हुआ हो; लोकपाल



प्रत्येक प्राप्त किये गये अभ्यावेदन की अभिस्वीकृति जारी करते समय एक अनन्य प्रकरण क्रमांक तथा दिनांक अंकित करेगा।

- 15.9 लोकपाल समय-समय पर प्राप्त समस्त अभ्यावेदनों का सच्चा एवं सही अभिलेख संधारित करेगा।

#### **सुलह के द्वारा निपटारा करने को बढ़ावा देना**

- 15.10 जितना व्यावहारिक हो उतना शीघ्र किंतु अभ्यावेदन की प्राप्ति से एक सप्ताह से अधिक विलंब से नहीं, लोकपाल अभ्यावेदन में नामजद अनुज्ञप्तिधारी के संबंधित विभाग को अभ्यावेदन की प्रतिलिपि सहित एक सूचना तामील करेगा तथा सुलह एवं मध्यस्थता के द्वारा परिवादी एवं अनुज्ञप्तिधारी के मध्य आपसी समझौते के माध्यम से परिवाद के निपटारे को बढ़ावा देने का प्रयास करेगा।
- 15.11 विनियम 15.10 के तहत अनुज्ञप्तिधारी को तामील की गयी सूचना में उस अवधि का उल्लेख किया जाएगा जिसके भीतर अनुज्ञप्तिधारी को अभ्यावेदन का प्रत्युत्तर देना होगा, तथा यह अवधि ऐसी होगी जिससे लोकपाल अभ्यावेदन की प्राप्ति से 21 दिवसों के भीतर सुलह या मध्यस्थता के द्वारा मामले का निपटारा करने की स्थिति में रह सके।
- 15.12 अभ्यावेदन के निपटारे को सहज बनाने हेतु लोकपाल ऐसी प्रक्रिया को अपनाएगा जो उसे समुचित प्रतीत हो अथवा जो आयोग के द्वारा नियत की गयी हो।
- 15.13 जब लोकपाल के द्वारा परिवेदना का निपटारा सुलह अथवा मध्यस्थता के माध्यम से किया गया हो, तब प्रकरण की परिस्थितियों में लोकपाल के विचार में जो स्वच्छ हो, लोकपाल वैसी अनुशंसा करेगा। अनुशंसा की प्रतिलिपियाँ परिवादी तथा अनुज्ञप्तिधारी को प्रेषित की जाएंगी।
- 15.14 यदि परिवादी एवं अनुज्ञप्तिधारी लोकपाल द्वारा की गयी अनुशंसा को स्वीकार करते हैं, तो अनुशंसा की प्राप्ति से 7 दिवसों के भीतर वे लिखित में जानकारी प्रेषित करेंगे। वे अपनी स्वीकृति की पुष्टि लोकपाल को देंगे तथा स्पष्ट रूप से कथन करेंगे कि प्रेषित किया गया निपटारा लोकपाल द्वारा दी गयी अनुशंसा के अनुरूप उन्हें पूर्णतः स्वीकार्य है, तथा परिवेदना का अंतिम रूप से निपटारा हो चुका है।
- 15.15 लोकपाल ऐसे समझौते को अपने आदेश सदृश्य अभिलेखित करेगा तथा तत्पश्चात् प्रकरण को बंद करेगा।

#### **अभ्यावेदन की सुनवाई**

- 15.16 अभ्यावेदन को पंजीकृत करने के पश्चात् लोकपाल, पंजीकरण से 7 दिवसों के भीतर, अभ्यावेदन से संबंधित अभिलेख संबंधित फोरम से मंगवाएगा। फोरम ऐसी सूचना की प्राप्ति से 7 दिवसों के भीतर सम्पूर्ण अभिलेख लोकपाल के कार्यालय को प्रेषित करेगा।
- 15.17 जहाँ परिवाद की प्राप्ति से 21 दिवसों की अवधि अथवा ऐसी बढ़ाई गयी अवधि जो लोकपाल को विनिर्दिष्ट समय सीमा पर भली-भांति विचार करते हुए उचित प्रतीत हो, के भीतर, अभ्यावेदन का निपटारा समझौते के द्वारा ना हुआ हो, वहाँ लोकपाल को जैसा उचित प्रतीत हो वैसा वह मामले की सुनवाई की रीति, तिथि एवं समय तय करेगा।

परन्तु यह कि लोकपाल, अभ्यावेदन की प्राप्ति से 30 दिवसों के भीतर अथवा पक्षकारों के मध्य समझौते के द्वारा निपटारे हेतु लोकपाल द्वारा विनिर्दिष्ट ऐसी बढ़ाई गयी अवधि की समाप्ति से 15 दिवसों के भीतर, सुनवाई करेगा।

परन्तु यह भी कि जहाँ लोकपाल उपरोक्त अवधि के भीतर सुनवाई करने में चूक करता है, वहाँ वह आयोग की अनुमति से उस तिथि के पश्चात् सुनवाई कर सकता है।

- 15.18 लोकपाल पक्षकारों की सुनवाई कर सकता है तथा उन्हें मामले की दलीलों का लिखित अभिकथन प्रस्तुत करने के लिये निर्देश दे सकता है।
- 15.19 कोई परिवादी, वितरण अनुज्ञप्तिधारी अथवा अन्य कोई व्यक्ति जो लोकपाल के समक्ष किसी कार्यवाही में पक्षकार है, वह स्वयं हाजिर हो सकता है अथवा अपनी ओर से लोकपाल के समक्ष मामला प्रस्तुत करने तथा इस बाबत कोई या समस्त कार्य करने हेतु किसी व्यक्ति को अधिकृत कर सकता है।
- 15.20 जहाँ परिवादी अथवा अनुज्ञप्तिधारी अथवा उनका प्रतिनिधि सुनवाई हेतु निश्चित की गयी तिथि पर दो बार से अधिक मौकों पर लोकपाल के समक्ष उपस्थित होने में चूक करता हो, वहाँ लोकपाल अभ्यावेदन का एक-पक्षीय निर्णय कर सकता है।
- 15.21 लोकपाल के द्वारा सामान्यतया आस्थगन प्रदान नहीं किया जाएगा जब तक कि पर्याप्त कारण न दर्शाया जाए तथा आस्थगन प्रदान करने का कारण लोकपाल के द्वारा लिखित में अभिलेखित किया जा चुका हो। आस्थगन की वजह से होने वाली लागत का भुगतान स्थगन चाहनेवाले पक्षकार के द्वारा विरोधी पक्षकार को तथा / या लोकपाल को करने का आदेश, लोकपाल द्वारा दिया जा सकता है। लोकपाल द्वारा अनुज्ञप्तिधारी पर लगाई गई आस्थगत लागत, यदि कोई हो, उपभोक्तों पर नहीं डाली जाएगी।

#### आदेश जारी करना

- 15.22 लोकपाल पक्षकारों को सुनवाई का अवसर प्रदान करने के उपरान्त उनकी दलीलों पर मामले का निर्णय करेगा। लोकपाल विस्तृत उपयुक्ति सहित साफ तौर पर कहा गया आदेश पारित करेगा। आदेश पारित करते समय लोकपाल, पक्षकारों के द्वारा जाहिर किये गए प्रमाणों, प्रवृत्त विधि के सिद्धांतों, सुसंगत विधि के तहत जारी किये गये नियमों एवं विनियमों सहित, दिशा-निर्देश, आयोग द्वारा समय-समय पर जारी किये गए सामान्य प्रकृति के निर्देश एवं मार्गदर्शन, दूरदर्शितापूर्ण औद्योगिक प्रथाएँ तथा ऐसे अन्य घटकों जो उसके मतानुसार न्याय के हित में आवश्यक हों, का अनुगमन करेगा।
- 15.23 लोकपाल यथासंभव शीघ्रता से किंतु हर हालत में अभ्यावेदन की प्राप्ति से 45 दिवसों के भीतर, आदेश पारित करेगा। जहाँ किसी अभ्यावेदन के निराकरण में उपरोक्त अवधि से विलंब हुआ हो, वहाँ लोकपाल ऐसे विलंब का कारण अभिलेखित करेगा।
- 15.24 लोकपाल के द्वारा पारित आदेश में दर्ज होगा :
- i. उसके समक्ष कार्यवाई में उभरे मुद्दे;
  - ii. मुद्दावार निर्णय;
  - iii. आदेश पारित करने का कारण;
  - iv. वितरण अनुज्ञप्तिधारी अथवा परिवादी को मार्गदर्शन अथवा अन्य कोई आदेश जो प्रकरण के तथ्यों एवं परिस्थितियों के अनुकूल प्रतीत हों।
- 15.25 लोकपाल को जैसा उसे उसके समक्ष निर्मित परिस्थितियों में अनुकूल प्रतीत हो, दोनों पक्षकारों पर लागत प्रभारित करने की शक्ति होगी।
- 15.26 परिवादी एवं संबंधित अनुज्ञप्तिधारी को आदेश की प्रतिलिपि प्रेषित की जाएगी।
- 15.27 अनुज्ञप्तिधारी आदेश जारी करने से 30 दिवसों के भीतर लोकपाल के निर्णय का भली-भांति अनुपालन एवं अमल करेगा।
- 15.28 लोकपाल के आदेश के अनुपालन में चूक इन विनियमों का उल्लंघन मानी जाएगी तथा आयोग द्वारा अधिनियम की धारा 142 तथा 146 सहपठित धारा 149 के तहत कार्यवाई हेतु जिम्मेदार होगी।



15.29 लोकपाल का आदेश अंतिम एवं पक्षकारों पर बंधनकारी होगा। कोई भी पक्षकार लोकपाल के आदेश के विरुद्ध आयोग में अपील दायर नहीं कर सकेगा। हालांकि, परिवादी एवं अनुज्ञप्तिधारी का न्यायिक निकायों के समक्ष अपील दायर करने का अधिकार सुरक्षित रहेगा।

15.30 लोकपाल स्वतः किसी भी समय अथवा आदेश से 30 दिवसों के भीतर मूल कार्यवाही में रहे किसी पक्षकार के आवेदन पर, निम्नलिखित आधारों पर अपने आदेश का पुनर्विलोकन कर सकता है :

- i. नवीन एवं महत्वपूर्ण तथ्य या प्रमाण के पता चलने पर, जो भली-भांति एहतियात बरतने के बावजूद, आदेश जारी करते समय तक, पुनर्विलोकन की मांग करने वाले व्यक्ति की जानकारी में नहीं थे अथवा पेश नहीं किये जा सके थे; या
- ii. अभिलेखों से सरासर परिलक्षित त्रुटि अथवा गड़बड़ी; या
- iii. अन्य कोई पर्याप्त कारण।

परन्तु यह कि अपने आदेश का पुनर्विलोकन आरम्भ करने से पूर्व, लोकपाल समस्त पक्षकारों को हाजिर होकर अपना पक्ष प्रस्तुत करने का अवसर प्रदान करेगा।

15.31 लोकपाल पुनर्विलोकन आवेदन की प्राप्ति अथवा स्वतः पुनर्विलोकन की शुरुआत करने की तिथि से अधिकतम 45 दिवसों के भीतर पुनर्विलोकन आदेश पारित करेगा। परन्तु यह कि ऊपर विनिर्दिष्ट अधिकतम अवधि के पश्चात् आदेश जारी करने की दशा में, लोकपाल द्वारा, पुनर्विलोकन आदेश में विलंब का कारण लिखित में अभिलेखित किया जाना चाहिये।

15.32 उन प्रकरणों के सिवाय जहाँ उपरोक्त विनियम 15.31 के तहत दोनों में से किसी भी पक्षकार के द्वारा पुनर्विलोकन आवेदन किया गया हो, दोनों में से किसी भी पक्षकार के द्वारा लोकपाल के आदेश के अनुपालन / अमल में चूक किये जाने की दशा में उपभोक्ता, आदेश पारित होने की तिथि या आदेश पर अमल करने हेतु लोकपाल द्वारा दिए गए समय की समाप्ति, से 90 दिवसों की अवधि के भीतर, जो भी बाद में हो, आदेश के प्रवर्तन हेतु आयोग के समक्ष पहुँच सकता है। आयोग कोई भी आदेश (अनुज्ञप्तिधारी पर अधिनियम में प्रावधानित जुर्माना या शास्ति प्रभारित करने सहित) जारी कर सकता है। या अन्य कोई कदम, जैसा वह आदेश के प्रवर्तन हेतु अनुकूल निरूपित करे, उठा सकता है।

15.33 लोकपाल ऐसे घटकों से मार्गदर्शित होगा जो उसके मतानुसार न्याय के हित में आवश्यक हों तथा अपनी शक्तियों को बरतने एवं अपने कृत्यों के निर्वहन में नैसर्गिक न्याय के सिद्धांतों के अनुपालन में पारदर्शिता सुनिश्चित करेगा।

परन्तु यह कि लोकपाल, लोक प्रक्रिया संहिता, 1908(1908का 5) या भारतीय, साक्ष्य अधिनियम, 1872(1872 का 1), जैसा समय-समय पर प्रवृत्त हो, से बाध्य नहीं होगा।

#### प्रतिवेदन की आवश्यकताएँ

15.34 लोकपाल, आयोग एवं राज्य शासन को, उसके समक्ष उस अवधि में दायर समस्त अभ्यावेदनों पर अर्ध-वार्षिक प्रतिवेदन प्रस्तुत करेगा। प्रतिवेदन जिस अवधि से संबंधित हो उसकी समाप्ति से 45 दिवसों के भीतर प्रस्तुत किया जाना चाहिये।

15.35 प्रतिवेदन में शामिल होगा :

- i. प्रत्येक अभ्यावेदन के तथ्य;
- ii. परिवेदनाओं के निवारण में अनुज्ञप्तिधारियों के प्रत्युत्तर;
- iii. अनुज्ञप्तिधारी के द्वारा निष्पादन के मानकों के अनुपालन के बारे में लोकपाल का अभिमत;
- iv. अनुज्ञप्तिधारी तथा / या उपभोक्ता को आदेश में जारी किये गये चुनिंदा दिशा-निर्देश;
- v. अनुज्ञप्तिधारी तथा / या उपभोक्ता के द्वारा आदेश का अनुपालन।

- 15.36 लोकपाल, इन विनियमों के परिशिष्ट IV के अनुरूप, एक तिमाही प्रतिवेदन भी आयोग को प्रस्तुत करेगा।
- 15.37 लोकपाल, वित्तीय वर्ष के दौरान अपने सामान्य क्रियाकलापों के बारे में एक वार्षिक प्रतिवेदन भी, आयोग के समक्ष प्रस्तुत करेगा। प्रतिवेदन, संबंधित वित्तीय वर्ष की समाप्ति से 45 दिवसों के भीतर प्रस्तुत किया जाना चाहिये।
- 15.38 आयोग द्वारा उपरोक्त कंडिका 15.34, 15.36 तथा 15.37 के अनुसार प्राप्त प्रतिवेदन आयोग की वेबसाइट पर रखे जाएंगे।

## 16. सामान्य

- 16.1 लोकपाल के व्यय अनुज्ञप्तिधारियों के द्वारा वहन किये जाएंगे। आयोग प्रतिवर्ष लोकपाल की परामर्श से आय-व्यय का ब्यौरा तैयार करेगा। आयोग, प्रत्येक अनुज्ञप्तिधारी के द्वारा वहन किया जाने वाला व्यय का भाग जो प्रति तिमाही अग्रिमतः भुगतान किया जाएगा, इंगित करेगा।
- 16.2 लोकपाल, अधिसूचित विनियमों / संहिताओं के निर्वाचन, आयोग द्वारा जारी किये गये टैरिफ आदेश(शों) के अनुसार टैरिफ की प्रयुक्तता के संबंध में आयोग में पहुँच कर जानकारी भी प्राप्त कर सकता है।

## अध्याय 5

### प्रकीर्ण

#### शिथिल करने की शक्ति

17. आयोग, सामान्य अथवा विशेष आदेश के द्वारा, कारण लिखित में अभिलेखित करते हुए, तथा संभवतः प्रभावित होने वाले पक्षकारों को सुनवाई का अवसर देने के पश्चात् इन विनियमों के प्रावधानों में से कोई भी प्रावधान / नों को, स्वतः अथवा किसी हितधारी पक्षकार के आवेदन पर, शिथिल कर सकता है।

#### संशोधन करने की शक्ति

18. आयोग, समय-समय पर, इन विनियमों को संवर्धित, परिवर्तित, सुधार, निलंबित, रूपांतरित, संशोधित या निरसित कर सकता है।

#### कठिनाईयाँ दूर करने की शक्ति

- 19.1 यदि इन विनियमों के प्रावधानों को प्रभावशील करने में कोई कठिनाई उत्पन्न होती है, तो आयोग, कठिनाई को दूर करने हेतु, आदेश के द्वारा, जैसा आवश्यक प्रतीत हो, अधिनियम एवं इन विनियमों के प्रावधानों से विसंगत ना हो वैसा प्रावधान बना सकता है।
- 19.2 अनुज्ञप्तिधारी इन विनियमों के अनुसार फोरम की स्थापना / कार्यान्वयन में उत्पन्न होने वाली कठिनाईओं को दूर करने के लिये आयोग से मार्ग-दर्शन एवं स्पष्टीकरण प्राप्त कर सकता है।
- 19.3 इन विनियमों में कुछ भी आयोग को अधिनियम के प्रावधानों से मेल रखते हुए इन विनियमों के प्रावधानों से भिन्नता रखने वाली किसी प्रक्रिया को अपनाने से नहीं रोकता है यदि किसी मामले अथवा मामलों के वर्ग की विशिष्ट परिस्थितियों के दृष्टिकोण से आयोग द्वारा, कारणों को लिखित में अभिलेखित करते हुए, ऐसा करना आवश्यक या तत्परक पाया जाता है।
- 19.4 इन विनियमों में कुछ भी, अभिव्यक्त अथवा गर्भित रूप से, आयोग को उपभोक्ताओं की परिवेदनाओं के निवारण के संबंध में जिनके लिये कोई विनियम नहीं बनाए गए हैं किसी मामले का निदान करने अथवा अधिनियम के तहत किसी शक्ति को बरतने से नहीं रोकेंगा, तथा

आयोग ऐसे मामलों, शक्तियों तथा कृत्यों का निदान उस रीति से कर सकता है जो वह उचित निरूपित करे।

- 19.5 इन विनियमों में कुछ भी, तत्समय प्रवृत्त कोई अन्य विधि, उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 सहित, के तहत उपलब्ध उपभोक्ताओं के अधिकारों एवं सहूलियतों को प्रभावित नहीं करेगा।

## 20. अधोसंरचना एवं प्रशिक्षण

- 20.1 अनुज्ञप्तिधारी परिवार निवारण व्यवस्था को संभालने हेतु समस्त भरपूर अधोसंरचना, केंद्रीय परिवार केंद्र की स्थापना सहित, जुटाना सुनिश्चित करेगा तथा समस्त समय सीमाओं से आबद्ध रहना सुनिश्चित करेगा। यह सुनिश्चित करना कि समस्त परिवार दूरवाणी को ग्रहण करने हेतु भरपूर दूरभाष लाईनें हों, परिवार चौकी पर हमेशा व्यक्ति तैनात हो, दूरभाष पर तथा व्यक्तिगत शिष्टाचार हेतु भरपूर प्रशिक्षण आयोजित किया जाए, समस्त आवश्यक प्रारूप /नियम /प्रक्रिया इत्यादि हर समय उपलब्ध हो तथा उपभोक्ताओं को अधिकारियों /कर्मचारियों से बोलचाल के दौरान उत्तम अनुभूति की प्राप्ति हो यह सुनिश्चित करने के लिये अन्य समस्त आवश्यक कदम उठाना, अनुज्ञप्तिधारी की जिम्मेदारी होगी।

- 20.2 अनुज्ञप्तिधारी इन विनियमों का व्यापक प्रचार करने के लिए सभी आवश्यक कदम उठाएंगे। इन्हें उनकी वेबसाइट पर उपलब्ध कराया जाएगा। किसी भी परिवर्तन/सुधार को भी प्रचारित किया जाएगा। उपभोक्ताओं को समय-समय पर उनके अधिकारों और कर्तव्यों के बारे में जागरूक किया जाएगा। शिकायतों से संबंधित सभी आवश्यक प्रपत्रों/नियमों को अनुज्ञप्तिधारी के सभी कार्यालयों में पर्याप्त मात्रा में स्टॉक किया जाएगा और उपभोक्ताओं को उपलब्ध कराया जाएगा।

## 21. निरसन एवं व्यावृत्तियाँ

- 21.1 छत्तीसगढ़ राज्य विधुत् नियामक आयोग (उपभोक्ताओं की परिवेदनाओं का निवारण) विनियम, 2011 एतद्वारा निरसित तथा इन विनियमों से प्रतिस्थापित किये जाते हैं।
- 21.2 ऐसे निरसन के बावजूद, निरसित विनियमों के तहत कुछ क्रिया या कार्रवाई, कोई आदेश पारित करना या सूचना जारी करना, कोई निरीक्षण करना या कोई निदेश देना सहित, इन विनियमों के संबंधित प्रावधानों के तहत किये गए अथवा उठाए गए कदम निरूपित किये जाएंगे।

**टिप्पणी:** इन विनियमों के हिंदी संस्करण के प्रावधानों के निर्वचन अथवा अर्थांकन में अंग्रेजी संस्करण से कोई भिन्नता पाए जाने पर तथा इस संबंध में कोई विवाद उत्पन्न होने पर आयोग का निर्णय अंतिम एवं बंधनकारी होगा।

आयोग के आदेशानुसार

हस्ता. /—

(सूर्य प्रकाश शुक्ला)  
सचिव.

## परिशिष्ट I

## परिवेदनाओं के निवारण हेतु फोरम को आवेदन

दिनांक:

1. परिवामी का नाम : \_\_\_\_\_
2. परिवामी का पूर्ण पता : \_\_\_\_\_  
पिन कोड : \_\_\_\_\_  
फोन नं. /मोबाईल नं. : \_\_\_\_\_  
फैक्स नं. : \_\_\_\_\_  
इमेल आई.डी. : \_\_\_\_\_
3. संयोजन की प्रकृति तथा उपभोक्ता क्रमांक (संयोजन हेतु आवेदन की प्रस्तुति के मामले में आवेदन क्रमांक बताएँ) : \_\_\_\_\_
4. वितरण अनुज्ञापतिधारी : \_\_\_\_\_
5. परिवार ग्रहण केंद्र का नाम : \_\_\_\_\_
6. परिवार का प्रकार (कृपया सुसंगत चौखाने / चौखानों पर चिन्ह लगाएँ) :  
 ए. गलत देयक ☐      बी. बकाया वसूली ☐      सी. खराब मीटर ☐  
 डी. जला हुआ मीटर ☐      ई. प्रदाय में व्यावधान ☐      एफ. प्रदाय में कंपन ☐  
 जी. प्रदाय वोल्टेज से संबंधित ☐      एच. सेवा में खराबी ☐  
 आई. नये संयोजन मुहैया कराने में विलंब ☐      जे. पुनर्संयोजन ☐  
 के. संयोजित भार में परिवर्तन ☐      एल. संयोजन का स्थानांतरण ☐  
 एम. अन्य (कृपया उल्लेख करें): \_\_\_\_\_
7. विभाग/कार्यालय जिसके विरुद्ध परिवेदना प्रस्तुत की गयी है (यदि कोई हो) :  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
8. परिवार का विवरण, वे तथ्य जिनकी वजह से परिवेदना उत्पन्न हुई (यदि स्थान अपर्याप्त हो तो पृथक पन्ने संलग्न करें)  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
9. फोरम से अपेक्षित राहत की प्रकृति  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

10. संलग्न दस्तावेजों की सूची (जिन तथ्यों की वजह से परिवेदना उत्पन्न हुई उन्हें पुष्ट करने वाले सुसंगत दस्तावेजों की छायाप्रतियाँ संलग्न करें)

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

#### 11. घोषणा

(ए) मैं / हम, परिवादी / गण घोषणा करते हैं कि :

(i) उपरोक्त जानकारी सत्य एवं सही है, तथा

(ii) मैं / हम ने उपरोक्त तथ्यों एवं यहाँ प्रस्तुत किये गये दस्तावेजों में कुछ छुपाया अथवा विकृत अर्थ नहीं रचा है।

(बी) मेरे /हमारे सर्वोत्तम ज्ञान के अनुसार इस परिवेदना की विषय-वस्तु कभी मेरे / हम में से अन्य किसी व्यक्ति के द्वारा या विषय-वस्तु से संबंधित किसी अन्य पक्षकार के द्वारा फोरम के समक्ष प्रस्तुत नहीं की गयी है।

(सी) मेरी /हमारी परिवेदना की विषय-वस्तु का निपटान किसी पूर्व कार्रवाई के दौरान फोरम के माध्यम से नहीं किया गया है।

(डी) मेरी / हमारी परिवेदना की विषय-वस्तु किसी सक्षम प्राधिकारी / न्यायालय / माध्यस्थ के द्वारा निर्णीत नहीं की गयी है, तथा ऐसे किसी प्राधिकारी / न्यायालय / माध्यस्थ के समक्ष लंबित नहीं है।

आपका विश्वासपात्र

(हस्ताक्षर)

(परिवादी का नाम स्पष्ट अक्षरों में)

**नामांकन** – (यदि परिवादी अपने प्रतिनिधि को अपने स्थान पर हाजिर होने एवं फोरम के समक्ष दलील पेश करने हेतु नामित करना चाहता है, तो निम्नलिखित घोषणा पेश की जानी चाहिये।)

मैं / हम उपरोक्त उपभोक्ता इस घोषणा के माध्यम से श्री / श्रीमती \_\_\_\_\_  
जिनका पता \_\_\_\_\_ को कार्रवाई में मेरे /हमारे प्रतिनिधि के रूप में नामित करता हूँ / करते हैं तथा यह पुष्ट करता हूँ / करते हैं कि उसके द्वारा दिया गया कोई अभिकथन, स्वीकृति अथवा अस्वीकृति मेरे / हमारे ऊपर बंधनकारी होगी। उसने मेरी / हमारी उपस्थिति में नीचे हस्ताक्षर किये हैं।

स्वीकृत

(प्रतिनिधि के हस्ताक्षर)

(परिवादी के हस्ताक्षर)



परिशिष्ट II

## फोरम के द्वारा तिमाही प्रतिवेदन

फोरम का नाम :

तिमाही :

वित्तीय वर्ष :

## प्रारूप I

क्रमांक	विवरण	प्रदाय बहाल करने में विलंब	प्रदाय की गुणवत्ता	मीटर संबंधी समस्याएँ	देयक संबंधी समस्याएँ	सेवा की गुणवत्ता	अन्य	योग
1.	पूर्ववर्ती तिमाही के अंत में लंबित परिवेदनाएं							
2.	तिमाही के दौरान प्राप्त परिवेदनाएं							
3.	कुल परिवेदनाएं (1+2)							
4.	तिमाही में निवारण की गयी परिवेदनाएं							
5.	बाकी परिवेदनाएं जिनका निवारण किया जाना है (3-4)							
6.	तिमाही में निवारण की गयी परिवेदनाएं							
	30 दिवसों के भीतर							
	30 दिवसों के पश्चात् संक्षेप में कारणों सहित योग							
7.	परिवेदनाएं जो निवारण की प्रक्रिया में हैं							
8.	परिवेदनाएं जो 30 दिवसों से अधिक अवधि से लंबित हैं, संक्षेप में कारणों सहित							
9.	उन मामलों की संख्या जो अनुज्ञापिधारी के पक्ष में निर्णीत हुए							
10.	उन मामलों की संख्या जो उपभोक्ताओं के पक्ष में निर्णीत हुए							
11.	अन्य							
12.	मुख्यालय में आयोजित हुई बैठकों की संख्या							
13.	अध्यक्ष की उपस्थिति में आयोजित हुई बैठकों की संख्या							
14.	तकनीकी सदस्य की उपस्थिति में आयोजित हुई बैठकों की संख्या							





## परिशिष्ट III

## लोकपाल के समक्ष अभ्यावेदन

दिनांक \_\_\_\_\_

प्रति

लोकपाल  
(पूर्ण पता लिखें)

प्रिय महोदय/ महोदया

विषय : (फोरम के उस आदेश का उल्लेख करें जिसके विरुद्ध लोकपाल के समक्ष अभ्यावेदन प्रस्तुत किया जा रहा है) परिवेदना का विवरण निम्नानुसार है :

1. परिवादी का नाम : \_\_\_\_\_
2. परिवादी का पूर्ण पता : \_\_\_\_\_  
पिन कोड : \_\_\_\_\_  
फोन नं. / मोबाईल नं. : \_\_\_\_\_  
फैक्स नं. : \_\_\_\_\_  
इमेल आई.डी. : \_\_\_\_\_
3. संयोजन की प्रकृति तथा उपभोक्ता क्रमांक (संयोजन हेतु आवेदन की प्रस्तुति के मामले में आवेदन क्रमांक बताएँ): \_\_\_\_\_
4. वितरण अनुज्ञापिधारी : \_\_\_\_\_
5. फोरम का नाम एवं पता : \_\_\_\_\_
6. परिवादी द्वारा फोरम में परिवेदना प्रस्तुत करने की दिनांक (कृपया परिवेदना की प्रतिलिपि संलग्न करें) : \_\_\_\_\_
7. अभ्यावेदन का विवरण, वे तथ्य जिनकी वजह से अभ्यावेदन उत्पन्न हुई (यदि स्थान अपर्याप्त हो तो पृथक पन्ने संलग्न करें)  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
8. क्या उपभोक्ता को फोरम का अंतिम निर्णय प्राप्त हो चुका है? (यदि हाँ, तो फोरम का अंतिम निर्णय सुनाने वाले आदेश की प्रतिलिपि संलग्न करें) \_\_\_\_\_
9. लोकपाल से अपेक्षित राहत की प्रकृति  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

10. संलग्न दस्तावेजों की सूची (जिन तथ्यों की वजह से अभ्यावेदन उत्पन्न हुई उन्हें पुष्ट करने वाले सुसंगत दस्तावेजों की छायाप्रतियाँ संलग्न करें)

---



---

11. घोषणा

(ए) मैं / हम, परिवादी / गण घोषणा करते हैं कि :

- (i) उपरोक्त जानकारी सत्य एवं सही है, तथा
  - (ii) मैं / हम ने उपरोक्त तथ्यों एवं यहाँ प्रस्तुत किये गये दस्तावेजों में कुछ छुपाया अथवा विकृत अर्थ नहीं रचा है।
- (बी) मेरे / हमारे सर्वोत्तम ज्ञान के अनुसार इस परिवेदना की विषय-वस्तु कभी मेरे / हम में से अन्य किसी व्यक्ति के द्वारा या विषय-वस्तु से संबंधित किसी अन्य पक्षकार के द्वारा फोरम के समक्ष प्रस्तुत नहीं की गयी है।
- (सी) मेरी / हमारी परिवेदना की विषय-वस्तु का निपटान किसी पूर्व कार्यवाई के दौरान फोरम के माध्यम से नहीं किया गया है।
- (डी) मेरी / हमारी परिवेदना की विषय-वस्तु किसी सक्षम प्राधिकारी / न्यायालय / माध्यस्थ के द्वारा निर्णीत नहीं की गयी है, तथा ऐसे किसी प्राधिकारी / न्यायालय / माध्यस्थ के समक्ष लंबित नहीं है।

आपका विश्वासपात्र

(हस्ताक्षर)

(परिवादी का नाम स्पष्ट अक्षरों में)

नामांकन – (यदि परिवादी अपने प्रतिनिधि को अपने स्थान पर हाजिर होने एवं फोरम के समक्ष दलील पेश करने हेतु नामित करना चाहता है, तो निम्नलिखित घोषणा पेश की जानी चाहिये।)

मैं / हम उपरोक्तउपभोक्ताइस घोषणा के माध्यम से श्री / श्रीमती \_\_\_\_\_  
जिनका पता \_\_\_\_\_ को कार्यवाई में मेरे / हमारे प्रतिनिधि के रूप में नामित करता हूँ / करते हैं तथा यह पुष्ट करता हूँ / करते हैं कि उसके द्वारा दिया गया कोई अभिकथन, स्वीकृति अथवा अस्वीकृति मेरे / हमारे ऊपर बंधनकारी होगी। उसने मेरी / हमारी उपस्थिति में नीचे हस्ताक्षर किये हैं।

स्वीकृत

(प्रतिनिधि के हस्ताक्षर)

(परिवादी के हस्ताक्षर)

लोकपाल के द्वारा तिमाही प्रतिवेदन

[illegible]

Raipur, the 21st February 2023

## NOTIFICATION

No. 101/CSERC/2023. – In exercise of the powers conferred under clause (r) and (s) of sub-section (2) of Section 181 read with sub-sections (5), (6) and (7) of Section 42 of the Electricity Act 2003 (36 of 2003) and the Electricity (Rights of Consumers) Rules, 2020 notified by Government of India and all other powers enabling it in this behalf, the Chhattisgarh State Electricity Regulatory Commission hereby makes the Chhattisgarh State Electricity Regulatory Commission (Redressal of Grievances of the Consumers) Regulations, 2023.

## CHAPTER 1 PRELIMINARY

### 1. Short Title and Commencement

- 1.1 These Regulations shall be called the Chhattisgarh State Electricity Regulatory Commission (Redressal of Grievances of the Consumers) Regulations, 2023.
- 1.2 These Regulations shall be applicable to the distribution licensees operating in the State of Chhattisgarh in their respective licensed areas.
- 1.3 These Regulations shall come into force from the date of their notification in the Official Gazette.
- 1.4 These Regulations shall be construed harmoniously with the Standards of Performance of the distribution licensees and the Electricity Supply Code specified by the Commission under the provisions of clauses (x) and (za) of sub-section (2) of Section 181 of the Act. In case of any inconsistency with these Regulations, the Standards of Performance of the distribution licensees and the Electricity Supply Code shall prevail.

### 2. Definitions

- 2.1 In these regulations, unless the context otherwise requires:
  - (a) "Act" means the Electricity Act, 2003 (No. 36 of 2003);
  - (b) "Chairperson" means the chairperson of the Forum;
  - (c) "Commission" means the Chhattisgarh State Electricity Regulatory Commission constituted under section 82 of the Act.
  - (d) "complainant" means
    - (i) a consumer as defined under sub-section (15) of section 2 of the Act; or
    - (ii) an applicant for new connection; or
    - (iii) any registered or unregistered association of consumers where the consumers have similar interests, on behalf of aggrieved consumers; or
    - (iv) in case of death of a consumer, his legal heirs or representatives

- (e) "complaint" means any representation by consumer in writing made by a complainant regarding redressal of grievances.
- (f) "distribution licensee" means a licensee authorised to operate and maintain a distribution system for supplying electricity to the consumers in its licensed area of supply;
- (g) "defect" means any fault, imperfection or shortcoming in the quality, quantity, purity or standard of service, equipment or material which is required to be maintained, under any law for the time being in force or under any contract, express or implied, or as is claimed, by the distribution licensee in any manner whatsoever in relation to electricity service;
- (h) "electricity service" in particular and without prejudice to the generality of the term means supply, billing, metering & maintenance of quality and supply of electrical energy to the consumer and all other related services, etc.
- (i) "Forum" means 'Electricity Consumers Grievance Redressal Forum' constituted by each licensee in terms of Sub-section (5) of section 42 of the Act;
- (j) "grievances" shall mean a dissatisfaction of the consumer arising out of the failure of the licensee to register or redress a complaint and shall include any dispute between the consumer and the licensee with regard to any complaint or with regard to any action taken by the licensee in relation to or pursuant to a complaint filed by the affected person regarding any of the following:
  - (i) interruption in power supply;
  - (ii) voltage related complaints;
  - (iii) load shedding (unscheduled outage);
  - (iv) meter reading related complaints;
  - (v) electricity bill related complaints not relating to unauthorized use and theft of electricity covered under sections 126 and 135 of the Act;
  - (vi) disconnection and reconnection of power supply;
  - (vii) delay in release of new connection;
  - (viii) non-achievement of standards of performance as laid down by the Commission for distribution licensees and payment of compensation thereof; and
  - (ix) any other grievance relating to damage to consumer's equipment / network / premises; requests for reduction/ enhancement in load / demand; non-payment of interest on security deposit or recovery of excessive charges for any services; etc.

However, the matters falling within the purview of any of the following provisions of the Act will not form grievances under these Regulations:

- (i) Unauthorized use of electricity as provided under Section 126 of the Act;
- (ii) Offences and penalties as provided under sections 135 to 139 of the Act'
- (iii) Compensation related to accident in the distribution, supply or use of electricity as provided under section 161 of the act; and
- (iv) Recovery of arrears where the bill amount is not disputed;
- (k) "licensee" means the distribution licensee;

- (l) "Member" means a Member of the Forum; and
- (m) "Ombudsman (lokpal)" means an authority appointed or designated by the Commission, under sub-section (6) of Section 42 of the Act."
- (n) "Rules" means the Electricity Rules, notified by Central Government under section of 176 the Electricity Act, 2003.

### **3. Interpretation**

- 3.1 Words and expressions used but not defined in these Regulations shall have the same meaning as assigned to it in the Act or any other law framed under the Act.

## **CHAPTER 2** **CONSTITUTION OF THE FORUM**

### **4. Constitution of Forum**

- 4.1 Every licensee, shall within six months from the date of grant of distribution licence, establish, in terms of sub-section 5 of section 42 of the Act, one or more Forum(s) for redressal of grievance of consumers in accordance with these regulations, with the approval of the Commission.
- 4.2 A distribution licensee shall establish minimum one (1) Forum in each region falling within its area of supply, with its office at the regional headquarter.
- 4.3 The distribution licensee shall display, prominently, the address of the Forum and its working hours at its offices, website.
- 4.4 The Forum shall consist of two Members including the Chairperson. The Chairperson of the Forum shall be the independent Member, appointed by the Commission and the other Member will be appointed by the licensee from amongst its officers.

### **5. Qualifications for appointment of Chairperson and Member of the Forum**

- 5.1 The Chairperson and Member shall be persons of ability, integrity and standing who have adequate knowledge in their respective fields. The Members of the Forum must possess the experience and qualifications as detailed below, however, the Commission can relax the qualification criteria wherever considered necessary.
- 5.2 The qualification of the Members of the Forum shall be as under: -
- (a) The Chairperson shall have experience of at least 20 years in dealing problems relating to engineering, finance, commerce, economics, law, management and administration or consumer affairs with minimum qualification of graduate degree from a recognised university.
  - (b) One Member, to be appointed by the licensee from amongst its officers, shall be a person possessing a Degree in Engineering and having at least Twenty (20) years of experience in the distribution and supply of electricity.

### **5.3 Constitution of the Selection Committee to select Chairperson of the Forum**

There shall be Selection Committee to consider and recommend candidates for appointment as a Chairperson of the Forum consisting of the following:-

- (a) The Chairperson of the Commission ... Chairperson

- (b) The Member(s) of the Commission ... Member;  
 (c) Subject Specialist ... Member;

Provided that in the absence of the Chairperson, senior most Member of State Commission may preside.

Provided that nothing contained in this section shall apply to the appointment of a person as the Chairperson of Forum where such person is an officer of the Commission.

- 5.4 The distribution licensee shall, within one month from the date of occurrence of any vacancy by reason of death, resignation or removal of the Chairperson and Member and six months before the superannuation or end of tenure make a reference to the Commission for filling up the vacancy.
- 5.5 The Selection Committee shall finalise the selection of the Chairperson within three months from the date on which reference is made to it and recommend the names for appointment before the Commission.
- 5.6 The distribution licensee shall submit to the Commission a panel containing names of at least two officers for post of the Member of the forum. Details of the qualifications, experience and the background related to integrity and standing shall be submitted in respect of each officer along with details of present pay drawn by them. The Commission shall consider the names proposed by the licensee and after its approval the licensee shall appoint the Member.

5.7 **Designating any person to officiate as Chairperson in certain circumstances-**

In the event of Chairperson being unable to discharge his functions owing to absence, illness or any other cause, the Commission may designate any officer from the Commission or other Forum to officiate as Chairperson for the interim period, till the day on which the Chairperson assumes his duties, or a new Chairperson is appointed, as the case may be.

6. **Terms of Office of Members of the Forum**

- 6.1 The Chairperson and the Member of the Forum shall hold office as such for a term of three years from the date on which he enters upon his office.

Provided that such Chairperson or other Member shall be eligible for reappointment for second term of two years.

Provided further that no Chairperson of the Forum or Member of the Forum shall hold office as such after he has attained -

- (a) In the case of Chairperson of the Forum, the age of 65 years.  
 (b) In the case of Member of the Forum, the age of 62 years.

6.2 **Terms and Conditions of service:**

The salary and allowances payable to and the other terms and conditions of service of the Chairperson shall be as under:

- (a) If appointee is a retired Judicial officer or officer of Central Govt. /State Govt. or PSU of State Govt./Central Govt. or Other Electricity Regulatory Commission, the fixed pay or honorarium shall be the amount equivalent to



difference between last pay drawn and the pension before commutation. Amount so fixed shall remain unchanged during the entire tenure of the appointee. Applicable allowances shall be payable as per order of Central Govt. from time to time.

- (b) For appointees not included in (a) above, the fixed pay or honorarium for the entire tenure shall be fixed which shall be 1,00,000/-per month (with 5% increment per annum).

Provided that the salary, allowances and other terms and conditions of the Chairperson and Member shall not be varied to their disadvantage after appointment or reappointment.

- 6.3 Except as otherwise specified in this regulation, the other conditions of service of Chairperson of the Forum shall be regulated by Chhattisgarh Civil Seva (Samvida Niyukti) Niyam, 2012 as amended from time to time.
- 6.4 The licensee shall meet all the costs and expenses of the Forum including the cost of establishment and staff required to assist the Forum in the discharge of its functions under these regulations.
- 6.5 The expenditure on the Forum(s) will be considered in the revenue requirement of the licensee and will be allowed as a pass through expense.
- 6.6 The officer of the licensee appointed as per Regulation 5.2 (b) shall maintain their lien on the post held by them with the licensee.

## **7. Removal of Members of the Forum**

- 7.1 Any Member of the Forum can be removed if he-

- (a) has been adjudged as insolvent; or
- (b) has been convicted of an offence involving moral turpitude; or
- (c) has become physically or mentally incapable of acting as much Member; or
- (d) has without reasonable cause refused or failed to discharge his functions for a period of at least three months; or
- (e) ceases to fulfil any of the conditions of his appointment as Member' or
- (f) has acquired such financial or other interest that can prejudicially affect his functioning as a Member; or
- (g) has conducted himself in a manner or has so abused his position as to render his continuance in office prejudicial to the public interest or to the objects and purposes of the Act.
- (h) has been guilty of proved misbehaviour.
- (i) he is not participating in the forum hearing continuously for three hearings without any justifiable reasons.

- 7.2 No Member of the Forum shall be removed from his office on the grounds specified in Regulation 7.1 (a), (c), (d), (e), (f), (g), (h) and (i) until such Member is given an opportunity to defend himself before an enquiry Officer appointed by the Commission on request of the licensee and the report of the enquiry officer has been considered by the said licensee and a copy of the report made available to the person proposed to be proceeded against. While appointing the enquiry officer, the Commission will also specify whether the concerned Member can or can't participate in proceedings of the

Forum during the course of enquiry. After the report is presented by the enquiry officer, the licensee shall obtain the approval of the Commission in writing before taking a final decision on the matter in case of the Members who are officers of the licensee.

- 7.3 The Commission/licensee shall communicate its decision taken under the provisions of the Regulation 7.2 to the Member concerned within a period of two months of the receipt of such report from the enquiry officer.

## **8. Proceedings of the Forum**

- 8.1 All questions which come up before any meeting of the Forum shall be decided by a majority of votes of the Members present and voting, and in the event of an equality of votes, the decision of Chairperson shall prevail.

- 8.2 Forum(s) while dealing with the grievances shall follow the principles of natural justice, including, inter alia, the following:

- i. it shall protect the interest of the consumers;
- ii. it shall inform the consumers of their rights;
- iii. it shall facilitate and expedite the redressal of complaints/grievance;
- iv. it shall ensure that the consumers can also have a remedy in the event of failure or delay on the part of the distribution licensee in redressing their complaints/grievance.

- 8.3 The Forum shall meet at their head office and conduct at least one sitting in each revenue district, located in the relevant region, in a month and shall observe such rules of procedure in regard to the transaction of business at its meeting.

- 8.4 No act or proceeding of the Forum shall be questioned or shall be invalidated merely on the ground of existence of any vacancy or defect in the constitution of the Forum.

- 8.5 All decisions of the Forum shall strictly be in accordance with the provisions of the Act, Rules and Regulations framed there under and orders and directions issued by the Commission from time to time.

- 8.6 For expeditious resolution of grievances of a complaint, any mechanisms existing within the licensee, other than the Forum established under these Regulations, may be retained:

Provided that the complainant shall have the right to approach the Forum directly in respect of matters falling under jurisdiction of the Forum.

## **Rights of Consumers to Approach the Forum**

- 8.7 A complainant can approach the Forum in the following events:

- i. If the licensee fails to register a complaint; or
- ii. If the licensee fails to resolve a complaint in accordance with the applicable Regulations specified by the Commission; or
- iii. If the consumer/complainant is not satisfied with the redressal of the complaint (including dismissal) even after taking up the issue at the level of division head/circle head, as provided for in the applicable Regulations.

- 8.8 The consumer may directly approach the Forum with a complaint/ at the office of the Forum, which the Forum may forward to the licensee for the necessary action. In case

of urgency of the issue involved, the Forum may initiate the procedure of addressing the grievance at its level.

**Limitations / Pre-conditions for submission of grievance**

- 8.9 A complainant shall not be entitled to approach the Forum in any of the following cases:
- i. In cases where proceedings in respect of the same matter and between the same complainant and the licensee, are pending before any Court, Tribunal, Arbitrator or any other Authority, or a decree or award or a final order has already been passed by any such Court, Tribunal, Arbitrator or Authority;
  - ii. In cases which fall under Sections 126, 127, 135 to 139, 152 and 161 of the Act;
  - iii. grievances which are:
    - a) frivolous, vexatious, mala-fide;
    - b) without any sufficient cause;
    - c) there is no prima facie loss or damage or inconvenience caused to the complainant.

Provided that no grievance shall be rejected unless the complainant has been given an opportunity of being heard.

**Procedure for complaint/grievances redressal**

- 8.10 The Forums shall receive the grievance in writing including through email and facsimile mode. The grievance may be submitted in the format given in Annexure I. However, no grievance shall be rejected by the Forum merely on the ground that it is not in the prescribed format.
- 8.11 The office of the Forum shall issue acknowledgment of the receipt of the grievance to the consumer/complainant showing clearly the serial number and date of receipt of the grievance with an acknowledged copy of the complaint/grievances in the following manner:
- i. shall issue and deliver forthwith upon submission if the grievance is delivered personally;
  - ii. shall despatch/email/fax within two working days of receipt of the grievance if sent by post or courier or through email or fax; or
  - iii. shall despatch within two working days of receipt of the grievance if received by the consumer contact centres.
- No complaint shall be returned to the complainant without issuing acknowledgement of its receipt and the same shall be disposed of according to the Regulations.
- 8.12. The Forums shall maintain true and correct records of all the complaints/grievance received by them from time to time and make available such records for inspection as and when the Commission may require.
- 8.13. The Forum shall forward a copy of the complaint to the officer concerned of the licensee or the department named in the complaint ("respondent party").
- 8.14. The respondent party shall furnish parawise comments to the Forum on the complaint within 7 days of its receipt, failing which the Forum shall proceed on the basis of the material available on record.

- 8.15. The Forum may call for any record from the respondent party or from the complainant, as is relevant for examination and disposal of the complaint/grievances and both the parties shall be under obligation to provide such information, document or record as the Forum may call for. Where a party fails to furnish such information, document or record and the Forum is satisfied that the party in possession of the record is withholding it deliberately, it may draw an appropriate inference.
- 8.16. The Forum may also direct the licensee to undertake an inspection or engage a third party to undertake such inspection with regard to the complaint/grievances, as may be required for its expeditious redressal. The Forum can also engage a third party (other than the licensee) at the instance and request of the complainant, to undertake inspection and obtain an independent report. The Forum shall record the reasons for the need of such third party inspection, which should generally be resorted to rarely and keeping in view the special circumstances of a case. The expenses of such third party inspection, except expenses of inspection at the request of the complainant, shall be borne by the licensee, and to the extent reasonable and justifiable such expenses shall be allowed as expenses of licensee in accordance with the relevant Regulations. In case inspection is taken up at the request of the complainant, the amount of such expense shall be deposited in advance by him, which may or may not be refunded by the Forum depending upon the complaint being found to be of substance or not.
- 8.17. The Forum can call the officer concerned of the licensee for discussion in suitable cases, in order to seek redressal of the grievance filed before it. In case the matter is settled through discussion, it may be recorded as a decision and conveyed to the complainant and the licensee.
- 8.18. The Forum shall empanel the consumer representatives from each category such as, agriculture, domestic, non-domestic, industrial, public utilities. The Forum can call the empanelled consumer representative of concerned category for discussion in suitable cases, in order to seek redressal of the grievances filed before it.  
The respective consumer representatives called for discussions shall be entitled to honorarium / fee for each sitting as may be decided by the Forum from time to time.
- 8.19. In case the Forum comes to the conclusion that the complainant and the officer concerned of the licensee are required to be heard for redressal of the grievance, the Forum shall call the complainant and the officer with the details of the case and documents, if any, as may be necessary.
- 8.20. A complainant, distribution licensee or any other person who is a party to any proceedings before the Forum may either appear in person or authorise any person other than an Advocate to present his case before the Forum and to do all or any of the acts for the purpose.
- 8.21. E-hearing may also be held through video-conferencing or similar arrangements, as appropriate, provided the complainant has access to such facilities.
- 8.22. Where the complainant or the licensee or their representative fails to appear before the Forum on the date fixed for hearing on more than two occasions, the Forum may decide the grievance ex-parte.
- 8.23. No adjournment shall ordinarily be granted by the Forum unless sufficient cause is shown and the reasons for grant of adjournment have been recorded in writing by the Forum. The Forum may make an order as to the cost occasioned by the adjournment



to be paid by the party seeking adjournment to the opposite party and/or to the Forum. The cost, if any, imposed by the Forum to the licensee shall not be passed through to the consumers.

- 8.24. The Forum shall not be bound to follow the procedure prescribed in the Civil Procedure Code, 1908 (5 of 1908) or the Indian Evidence Act, 1872 (1 of 1872) in its proceedings.

#### **Issue of Order**

- 8.25. After considering the grievance submitted by the consumer, issue-wise comments on the grievance submitted by the distribution licensee, all other records available, the Forum shall complete the enquiry as expeditiously as possible and every endeavour shall be made by the Forum to pass appropriate order, on the grievance for its redressal within a maximum period of 30 days from the date of receipt of the grievance by the Forum.

- 8.26. As far as is possible and practical, the grievances shall be prioritized for redressal based on the following priority order:

- i. Disconnection of supply
- ii. Meter related issues
- iii. Billing related issues
- iv. Other issues

In case of grievances related to disconnection of supply, the Forum shall pass the order within 7 days of filing of the grievance and in case of other grievances, the order shall be passed within 30 days of filing of the complaint/grievance:

Provided also that in the event of grievance being disposed of after the maximum period specified above, the Forum should record in writing, the reasons for the same at the time of disposing of the said complaint/grievances and inform the Ombudsman.

- 8.27. After the completion of the proceedings, the Forum shall issue an order to the distribution licensee directing it to do one or more of the following in a time bound manner, namely:

- i. to remove the cause of grievance in question;
- ii. to return to the consumer(s) the undue charges paid by the consumer(s);
- iii. to pay such compensation, to the person affected, as determined by the Commission, in case the licensee fails to meet the Standards of Performance as specified by the Commission;
- iv. to remove the defects/deficiencies in the services in question;
- v. to discontinue the unfair trade practice or the restrictive trade practice or not to repeat them;
- vi. not to offer and/or to withdraw hazardous electricity services;
- vii. any other order, deemed appropriate in the facts and circumstances of the case.

- 8.28. The proceedings and decisions of the Forum shall be recorded and shall be supported by reasons. The order shall be a reasoned order and signed by the Members conducting the proceedings.

- 8.29. The order of the Forum shall invariably mention the contact details of the Electricity Ombudsman appointed or designated by the Commission and the period within which representation, if any, to be made to the Ombudsman under these Regulations.
- 8.30. The order of the Forum shall be communicated to the complainant and the licensee in writing within seven days. A certified copy of every order passed by the Forum shall be delivered to the parties in the manner prescribed under Section 171 of the EA 2003. Copy of the orders issued by the Forums shall also be uploaded on the licensee's website within 7 days.
- 8.31. The officer concerned of the licensee shall furnish a compliance report on the order of the Forum within seven days from the date of compliance, to the Forum and to the complainant. The Forum shall keep record of the compliance of its orders and review the same every month. In case of non-compliance of its orders, the Forum shall take up the matter with the higher authorities of the licensee for compliance. If even after that the order is not complied with, the Forum shall inform the Ombudsman regarding such non-compliance.

8.32. **Duty of licensee to ensure compliance of order(s) of the Forum**

The licensee shall comply with and implement the orders of the Forum within the period specified therein. In the absence of any such time limit, considering the nature of the case, compliance shall be ensured within the period of 30 days. In appropriate cases, considering the nature of case, the Forum, on the request of the aggrieved person/licensee may extend the period for compliance of its order up to a maximum period of 3 months.

In case of non-implementation of the Forum's order, the complainant may represent to the Ombudsman to direct the licensee to implement the Forum's order. Non-compliance of the order of the Forum shall be treated as violation of Regulations of the Commission and shall be liable for action under section 142 of the Act. The Commission upon information received from Forum or any complaint regarding non compliance of order (s) of Forum filed by affected person may proceed under section 142 of the Act.

**Reporting Requirements**

- 8.33. The Forum shall submit a quarterly report on disposal of grievances to the licensee, Commission and Ombudsman. The report should be submitted within 15 days of close of the quarter to which it relates.
- 8.34. The quarterly report should be submitted in accordance with the format as specified in Annexure II.
- 8.35. The Forum shall also furnish a yearly report containing a general review of activities of the Forum during the financial year to the Commission, Ombudsman and licensee. The report should be submitted within 45 days of close of the financial year to which it relates.

Reports received by the Commission as above shall be placed on the Commission's website.



**Special provision, Interim order, Review of order**

- 8.36. The Forum may also issue interim orders on the request of the aggrieved person, as it considers appropriate, pending final disposal of the complaint.
- 8.37. The Forum may review its order suo-motu, at any time on account of mistake or error apparent on the face of the record and on the application of any of the parties to the original proceedings within 30 days of the order on the following grounds:
- (i) Discovery of new and important matter or evidence which, after the exercise of due diligence was not within the knowledge of the person seeking the review or could not be produced by it at the time the order was made; or
  - (ii) On account of improper interpretation of provisions of the Act/ rules or regulations / codes notified by the Commission.
  - (iii) Any other sufficient reason.
- 8.38. The applicant shall in the application for such review clearly state the matter or evidence which, after the exercise of due diligence, was not within his knowledge or could not be produced by him at the time when the order was passed or the mistake or error apparent on the face of the record. The application shall be accompanied by such documents, supporting data and statements to substantiate such review.
- 8.39. When it appears to the Forum that there is no sufficient ground for review, the Forum shall reject such review application:  
Provided that no application shall be rejected unless the applicant has been given an opportunity of being heard.
- 8.40. When the Forum is of the opinion that the review application should be granted, it shall grant the same provided that no such application will be granted without previous notice to the opposite side or party to enable him to appear and to be heard.
- 8.41. The Forum shall pass the order on the review application within a maximum period of thirty days from the date of receipt of the review application by the Forum:  
Provided that in the event of review application of being disposed of after the maximum period specified above, the Forum should record in writing, the reasons for the delay in the review order.

**Representation before the Ombudsman**

- 8.42. A complainant may prefer a representation before the Ombudsman appointed/ designated by the Commission under the following circumstances:
- i. If the complainant is aggrieved by the non-redressal of the grievances by the Forum within the period specified;
  - ii. If the complainant is aggrieved with the order passed by the Forum;
  - iii. Non-implementation of Forum's order by the licensee in specified time limit.
- 8.43. Such a representation may be made within a period of 45 days after issue of order by the Forum or expiration of 45 days after the deadline specified for issue of the order, or within 45 days after the deadline specified for implementation of order, whichever is applicable. The Ombudsman may condone the delay, if any, after recording the reason.

- 8.44. The Forum may settle any grievance in terms of an agreement reached between the parties at any stage of the proceedings before it and there shall be no right of representation before the Ombudsman against such order.

**9. General**

- 9.1. The Chairperson of the Forum shall have the general powers of superintendence and control over the Forum.
- 9.2. The Forum shall comply with such general directions as the Commission may issue from time to time in the interest of more efficient and effective redressal of grievances.
- 9.3. The licensee shall from time to time give due publicity about the Forum and its charter through advertisement in widely circulated local newspapers and in such other manner as it considers appropriate and as the Commission may direct, from time to time. The names of the Members of the Forum, their addresses and phone numbers shall be displayed prominently at all the offices of the licensee which has interface with consumers and shall also be duly published, including on the electricity bills raised on the consumers.
- 9.4. The Forum is an institutional mechanism created by the licensee for redressal of the grievance of its consumers. It is, therefore, the responsibility of the licensee to empower it and take necessary measures to make it effective in the interest of its consumers. The licensee shall ensure that necessary instructions are issued to all concerned officers sensitising them about the Forum and its functions, and about their duty to comply with its orders promptly.
- 9.5. The Forum may hire legal consultant as per requirement. Qualification for legal consultant shall be as under: -  
He/she shall possess a graduate degree in Law from a recognized University and shall have at least ten (10) years of experience working as a Legal Advisor to an organization of repute. The experience of working in regulatory bodies/local bodies/public utilities and/ or convening meetings of board of Directors in a company or corporation will be preferable.
- 9.6. The licensee shall provide required supporting staff and appropriate office accommodation to the Forum.
- 9.7. The salary or honorarium or fees and other allowances payable to the Chairperson, Member and supporting staff shall be charged to the licensee who shall be responsible for timely and regular payment.
- 9.8. The honorarium fees of the consumer representative and fees of the legal consultant shall be charged to the licensee who shall be responsible for timely payment.
- 9.9. The licensee shall meet all the costs and expenses of the Forum including the cost of establishment and staff required to assist the Forum in the discharge of its functions under these regulations.
- 9.10. The expenditure on the Forum(s) will be considered in the revenue requirement of the licensee and will be allowed as a pass through expense.

### **CHAPTER 3**

### **CONSTITUTION AND FUNCTIONS OF THE OMBUDSMAN**

#### **10. Appointment of Electricity Ombudsman**

- 10.1 The Commission may from time to time appoint or otherwise designate such person or persons as the Commission may consider appropriate as the Electricity Ombudsman or Ombudsmen to discharge the functions under Sub-section (7) of Section 42 of the Act.
- 10.2 The Commission may appoint or designate Electricity Ombudsman or Ombudsmen separately for each licensee or a Common Electricity Ombudsman or Ombudsmen for two or more distribution licensees.

#### **11. General Conditions regarding Eligibility for Appointment**

- 11.1 The Ombudsman shall be a person of ability, integrity and standing, with minimum qualification of a graduate from a recognized university. He shall also have experience in dealing with problems related to consumers and shall have minimum experience of at least twenty (20) years in the relevant fields. The general conditions regarding eligibility for appointment for the post of Electricity Ombudsman shall be as under: -

- (i) Legal Affairs: The applicant should have experience at the level of District Judge. "District Judge" includes Additional Judge to the court of District Judge/ Additional District Judge/Sessions Judge/Additional Sessions Judge for at least two years; OR
- (ii) Industry/Engineering/Finance: The applicant should have experience of working in electricity power utility not below the rank of Chief Engineer, Director in a PSU/Utility/Regulatory Commission for at least two years; OR
- (iii) Administrative/Management/Defence Services: The applicant should have experience of working at the level of Secretary to State Government or Joint Secretary to Central Government or Major General or equivalent in an organized security force for at least two years; OR
- (iv) Consumer Affairs: The applicant should have experience as a Presiding Officer in the consumer Forum for at least two years;

- 11.2 No person shall be eligible to be appointed as Ombudsman if he has been in the service of a distribution licensee or in the holding company or subsidiary of such holding company of a distribution licensee at any time during preceding two (2) years from the date of occurrence of the vacancy.

#### **Designating any person to officiate as Ombudsman in certain circumstances**

- 11.3 In the event of Ombudsman being unable to discharge his functions owing to absence, illness or in case of sudden demise of the Ombudsman or any other cause, the Commission may designate any officer of the Commission not below the rank of Director to officiate as Ombudsman for the interim period, till the Ombudsman resumes his duties, or on appointment of an Ombudsman and assumes his duty as the case may be.

## 12 **Constitution of Selection Committee for Appointment of Ombudsman**

- 12.1 The Commission for the purpose of selecting the Ombudsman, shall constitute a Selection Committee comprising of-
- |     |                                   |     |              |
|-----|-----------------------------------|-----|--------------|
| (a) | The Chairperson of the Commission | ... | Chairperson; |
| (b) | The Member(s) of the Commission   | ... | Member;      |
| (c) | Subject Specialist                | ... | Member;      |
- 12.2 The Secretary of the Commission shall be the Convener of the Selection Committee.
- 12.3 The Subject specialist shall be a Member co-opted by the Commission.
- 12.4 The quorum of the Selection Committee shall be two (2), out of which one (1) shall be the subject specialist.
- 12.5 Each Member shall have one vote and in case of equality of votes, the Chairperson of the Commission or the senior most Member of the Commission presiding over the Committee as the case may be, shall have a casting vote.
- 12.6 Applications for the post of Ombudsman shall be invited by the Commission, through public advertisement.

## 13 **Term of Office and conditions of service**

- 13.1 The Ombudsman shall hold office for a term of five years from the date he enters upon his office:
- Provided that no Ombudsman shall hold office as such after he has attained the age of sixty-five years.
- 13.2 The Electricity Ombudsman appointed may be paid a fixed fees or honorarium as under:
- |     |   |
|-----|---|
| (a) | If appointee is a retired Judicial officer or officer of Central Govt. /State Govt. or PSU of State Govt./Central Govt. or Other Electricity Regulatory Commission, the fixed pay or honorarium shall be the amount equivalent to difference between last pay drawn and the pension before commutation. Amount so fixed shall remain unchanged during the entire tenure of the appointee. Applicable allowances shall be payable as per order of Central Govt. from time to time. |
| (b) | For appointees not included in (a) above, the fixed pay or honorarium for the entire tenure shall fixed at pay Matrix Level-17 as per Chhattisgarh Revision of Pay Rule,2017, which shall be 1,41,800/- + applicable allowances shall be payable as per order of Central Govt. from time to time.   |
- 13.3 Before entering upon his office, the Electricity Ombudsman shall make and subscribe to an oath of office and secrecy in the form as may be prescribed by the Commission. The Chairman of the Commission will administer the oath.
- 13.4 The Electricity Ombudsman may hold sittings at such other places within his area of jurisdiction as may be considered necessary and proper by him.
- 13.5 The Electricity Ombudsman shall be deemed to be public servant within the meaning of Section 21 of the Indian Penal Code, 1860(No.45 of 1860).

**Jurisdiction**

- 13.6 The territorial jurisdiction of the Ombudsman shall extend to the whole or part of the State of Chhattisgarh.

**14. Resignation and Removal**

- 14.1 The Electricity Ombudsman may relinquish his office by giving in writing to the Commission a notice of not less than three months. The Commission may at any time remove the Electricity Ombudsman from his office if he-

- (a) has been adjudged as insolvent; or
- (b) has been convicted of an offence involving moral turpitude; or
- (c) has become physically or mentally incapable of acting as such Ombudsman; or
- (d) has without reasonable cause refused or failed to discharge his functions for a period of at least three months; or
- (e) ceases to fulfil any of the conditions of his appointment as Ombudsman; or
- (f) has acquired such financial or other interest that can prejudicially affect his functioning as Ombudsman; or
- (g) has conducted himself in a manner or has so abused his position as to render his continuance in office prejudicial to the public interest or to the objects and purposes of the Act.
- (h) Has been guilty of proven misbehaviour.

Provided that the Electricity Ombudsman shall not be removed from his office, unless the Commission, has, on an enquiry, held by the Commission concludes that the Electricity Ombudsman ought, on such ground or grounds, be removed.

**CHAPTER 4**  
**PROCEEDINGS AND POWERS OF THE OMBUDSMAN**

**15. Powers and Functions of the Ombudsman**

- 15.1. The Ombudsman shall have the following powers and duties:

- i. To receive representations, consider such representations and facilitate settlement by agreement, through conciliation and mediation between the licensee and complainant, and pass an order in accordance with these Regulations where such conciliation is not reached.
- ii. On receipt of information from the Forum regarding non-compliance of the Forum's order by the distribution licensee, the Ombudsman shall initiate proceedings for implementation of Forum's order by the licensee.
- iii. The Ombudsman shall in the first instance act as a counsellor and mediator in matters which are the subject matter of the representation.
- iv. The Ombudsman shall exercise general powers of superintendence and control over his office and shall be responsible for the conduct of business of the office and shall also perform other functions as may be specified by the Commission.
- v. The Ombudsman shall have the powers to incur expenditure on behalf of the office. In order to exercise such power, the Ombudsman shall draw up an annual budget for its office in consultation with the Commission and shall exercise its



powers of expenditure within such approved budget. The budget shall have the provisions for the administrative expenditure of the Ombudsman. The Commission shall sanction the required amount out of the Fund. The Commission shall, however, supervise the utilization of such amount and shall issue such instructions, from time to time, as it may deem reasonable and necessary.

**Pre-conditions/ limitations for entertaining complainant's representation**

15.2 A representation may be entertained by the Ombudsman only if all of the following conditions are satisfied:

- i. It has been filed by the complainant (aggrieved consumer). For avoidance of doubt, a licensee is not allowed to file a representation before the Ombudsman against the order of the Forum.
- ii. The complainant had, before making a representation to the Ombudsman, approached the Forum constituted under Sub-section (5) of section 42 of the Act for redressal of his complaint/grievance.
- iii. The representation by the complainant, in respect of the same complaint/grievance, is not pending in any proceedings before any court, tribunal or arbitrator or any other authority, or a decree or award or a final order has not been passed by such authorities.
- iv. The complainant is not satisfied with the redressal of his grievance by the Forum or the Forum has rejected the grievance or has not passed the order within the time limit specified or the distribution licensee has not implemented the Forum's order within specified time limit.
- v. The complainant has filed the representation before the Ombudsman within 45 days from the date of receipt of the order of the Forum or date of expiry of the period within which the Forum was required to issue the order, or date of expiry of the period within which distribution licensee has to implement Forum's order, whichever is applicable:  
Provided that the Ombudsman may entertain an appeal after the expiry of the said period of 45 days if the Ombudsman is satisfied that there is sufficient cause for not filing it within that period.
- vi. The representation does not fall under Sections 126, 127, 135 to 139, 152 and 161 of the Act.
- vii. The complainant who claims compensation from the distribution licensee has paid such fees as may be stipulated by the Commission from time to time.

15.3. Subject to the provisions of the Act and these regulations, the Ombudsman's decision on whether the representation is fit and proper for being considered by it or not, shall be final.

15.4. The Ombudsman may reject the representation at any stage if it appears to him that the representation is:

- i. frivolous, vexatious, malafide;
- ii. without any sufficient cause; or
- iii. there is no prima facie loss or damage or inconvenience caused to the complainant;



Provided that the decision of the Ombudsman in this regard shall be final and binding on the complainant and the distribution licensee:

Provided further that no representation shall be rejected in respect of clauses (i), (ii) and (iii) above, unless the complainant has been given an opportunity of being heard.

**Procedure to be followed by the Ombudsman**

- 15.5. The representation shall be in writing, duly signed by the complainant or his authorized representative, including facsimile or email mode, and shall contain the name and address of the complainant, the facts giving rise to the grievance supported by documents, if any, and may specify the relief sought from the Ombudsman.
- 15.6. The Ombudsman shall receive a representation in writing including through email and facsimile mode. A representation may be submitted in the format given in Annexure III. However, no representation shall be rejected by the Ombudsman merely on the ground that it is not in the prescribed format.
- 15.7. The representation shall contain a statement, duly signed by the complainant, to the effect that the conditions stipulated in regulation 15.2 above have been fulfilled, and that there is nothing, in the knowledge of the complainant, which would bar the Ombudsman from considering the representation, facilitating the settlement thereof, or passing an order in respect of the subject matter of the representation, or otherwise dealing with the representation in accordance with the provisions of these regulations.
- 15.8. The Ombudsman shall acknowledge the receipt of the representation in the following manner:
  - i. Forthwith upon submission if the representation is delivered personally; or
  - ii. Post / email / fax within two working days of receipt of the Representation if the same is received through post / courier / email / fax.

The Ombudsman, while issuing acknowledgement, shall assign a unique case number and date to each representation accepted by it.
- 15.9. The Ombudsman shall maintain true and correct records of all representations received from time to time.

**Promotion of Settlement by Conciliation**

- 15.10. As soon as it may be practicable to do but not later than one week from the date of receipt of representation, the Ombudsman shall serve a notice to the officer concerned of the licensee named in the representation along with a copy of the representation and endeavour to promote a settlement of the complaint by mutual agreement between the complainant and the licensee through conciliation or mediation.
- 15.11. The notice to the licensee served under Regulation 15.10 above shall specify the time period within which the licensee is required to respond to the representation, and this time period shall be such as to allow the Ombudsman to settle the matter by conciliation or mediation within 21 days from the date of receipt of the representation.
- 15.12. For the purpose of facilitating settlement of the representation, the Ombudsman may follow such procedures, as he may consider appropriate or as may be prescribed by the Commission.

- 15.13. When a grievance is settled through conciliation or mediation by the Ombudsman, the Ombudsman shall make a recommendation which he thinks fair in the circumstances of the case. The copies of the recommendation shall be sent to the complainant and the licensee.
- 15.14. If the complainant and the licensee accept the recommendation of the Ombudsman, they will send a communication in writing within 7 days of the date of receipt of the recommendation. They will confirm their acceptance to the Ombudsman and state clearly that the settlement communicated is acceptable to them, in totality, in terms of recommendations made by the Ombudsman and are in full and final settlement of complaint/grievance.
- 15.15. The Ombudsman shall make a record of such agreement in the case as his orders and thereafter close the case.

#### **Hearing of Representations**

- 15.16. After registering the representation, the Ombudsman, shall within 7 days of registration, call for records relating to the representation from the Forum concerned. The Forum shall send the entire records within 7 days from the date of receipt of such notice to the office of the Ombudsman.
- 15.17. Where the representation is not settled by agreement within a period of 21 days from the date of receipt of complaint or such extended period the Ombudsman may deem fit duly considering the overall time limit specified, the Ombudsman may determine the manner, the place, the date and the time of the hearing of the matter as he considers appropriate:  
 Provided, however, that the Ombudsman shall hold the hearing within 30 days from the date of receipt of Representation, or 15 days from the expiry of such extended period as has been specified by the Ombudsman for settlement by agreement among the parties:  
 Provided further that where the Ombudsman is unable to hold the hearing within such period as specified above, he may hold the hearing at a later date with the Commission's permission.
- 15.18. The Ombudsman may hear the parties and may direct them to submit written statements of submissions in the matter.
- 15.19. A complainant, distribution licensee or any other person who is a party to any proceedings before the Ombudsman may either appear in person or authorise any person to present his case before the Ombudsman and to do all or any of the acts for the purpose.
- 15.20. Where the complainant or the licensee or their representative fails to appear before the Ombudsman on the date fixed for hearing on more than two occasions, the Ombudsman may decide the Representation ex-parte.
- 15.21. No adjournment shall ordinarily be granted by the Ombudsman unless sufficient cause is shown and the reasons for grant of adjournment have been recorded in writing by the Ombudsman; provided further that the Ombudsman may make such orders as to the cost occasioned by the adjournment to be paid by the party seeking adjournment to the opposite party and/or to the Ombudsman. The cost, if any,

imposed by the Ombudsman to the licensee shall not be passed through to the consumers.

### **Issue of Order**

- 15.22. The Ombudsman shall decide the matter on the submissions of the parties, after providing them an opportunity of being heard. The Ombudsman shall pass a speaking order with detailed reasoning. While making an order, the Ombudsman shall be guided by the evidence adduced by the parties, the principles of applicable laws including rules and regulations issued under the relevant laws, guidelines, directions and instructions of a general nature, issued by the Commission from time to time, prudent industry practices and such other factors which in its opinion are necessary in the interest of justice.
- 15.23. The Ombudsman shall pass an order as early as possible but in any case, within 45 days from the date of receipt of the representation. Where there is delay in disposal of a representation within the said period, the Ombudsman shall record the reasons for such delay.
- 15.24. The order passed by the Ombudsman shall set out:
- i. issues arising from the proceedings before it;
  - ii. issue-wise decision;
  - iii. reasons for passing the order;
  - iv. directions, if any, to the distribution licensee or complainant or any other order, deemed appropriate in the facts and circumstances of the case.
- 15.25. The Ombudsman shall have the power to impose costs upon either of the parties, as it may deem appropriate in the circumstances before it.
- 15.26. A copy of the order shall be sent to the complainant and the licensee concerned.
- 15.27. The licensee shall duly comply with and implement the decision of the Ombudsman within 30 days of issue of the Order.
- 15.28. Non-compliance of the Ombudsman's Orders shall be considered as violation of these Regulations and shall be liable for appropriate action by the Commission under Sections 142 and 146 read with Section 149 of the Act.
- 15.29. The orders of the Ombudsman shall be final and binding on the parties. No party can file an appeal before the Commission against the order of the Ombudsman. However, the rights of complainant and licensee to file an appeal before the judicial bodies shall remain protected.
- 15.30. The Ombudsman may review its order either on its motion, at any time, or on the application of any of the parties to the original proceedings within 30 days of the order on the following grounds:
- i. Discovery of new and important matter or evidence which, after the exercise of due diligence, was not within the knowledge of the person seeking the review or could not be produced by him at the time the order was made; or
  - ii. Mistake or error apparent on the face of the record; or
  - iii. Any other sufficient reason.

Provided that prior to initiating review of its order, the Ombudsman shall provide opportunity to all the parties to enable them to appear and to be heard.

- 15.31. The Ombudsman shall pass the review order within a maximum period of 45 days from the date of receipt of the review application or initiation of suo- motu review by the Ombudsman:

Provided that in the event of issuance of review order after the maximum period specified above, the Ombudsman should record in writing, the reasons for the delay in the review order.

- 15.32. Except in cases where a review application has been moved under the regulation 15.31 above by either of the parties, in the event of non-compliance / non-implementation of any order passed by the Ombudsman by either of the parties, the consumer may approach the Commission for the enforcement of the order within a period of 90 days of the passing of the order or from the expiry of the time granted for the implementation of the order by the Ombudsman, whichever is later. The Commission may issue any order (including an order imposing fines and penalties on the licensees, as provided for under the Act) or take any other steps, as it deems appropriate for the enforcement of the order.

- 15.33. The Ombudsman shall be guided by such factors which in the opinion of the Ombudsman are necessary in the interest of justice and shall ensure transparency while exercising its powers and discharging its functions in compliance with the principles of natural justice:

Provided that the Ombudsman shall not be bound by the Code of Civil Procedure, 1908 (5 of 1908) or the Indian Evidence Act, 1872 (1 of 1872) as in force from time to time.

### **Reporting Requirements**

- 15.34. The Ombudsman shall submit to the Commission and the State Government a half-yearly report on all the representations filed before it during the period. The report should be submitted within 45 days of close of the period to which it relates.

- 15.35. The report shall cover:

- i. facts of each representation;
- ii. response of the licensees in redressal of the grievance;
- iii. opinion of the Ombudsman on compliance of Standards of Performance by the licensee;
- iv. key directions issued to the licensee and/or the consumer in the order;
- v. compliance of order by the licensee and/or the consumer.

- 15.36. The Ombudsman shall also furnish a quarterly report to the Commission as per Annexure IV of these regulations.

- 15.37. The Ombudsman shall also furnish a yearly report containing a general review of activities of the Ombudsman's office during the financial year to the Commission. The report should be submitted within 45 days of close of the financial year to which it relates.

- 15.38. Reports received by the Commission as per Clause 15.34, 15.36 and 15.37 above shall be placed on the Commission's website.

## **16. General**

- 16.1. The expenditure on Ombudsman shall be borne by the distribution licensees. The Commission will prepare every year the budget for the Ombudsman in consultation with him. The Commission will indicate the respective share of expenditure, to be borne by each licensee to be released quarterly in advance
- 16.2. The Ombudsman can also approach Commission regarding interpretation of regulations/codes/notified, and applicability of tariff as per tariff order(s) issued by the Commission.

## **CHAPTER 5** **MISCELLANEOUS**

### **Power to Relax**

17. The Commission may by general or special order, for reasons to be recorded in writing, and after giving an opportunity of hearing to the parties likely to be affected, may relax any of the provisions of these Regulations on its own motion or on an application made before it by an interested person.

### **Power to amend**

18. The Commission may from time to time add, vary, alter, suspend, modify, amend or repeal any provisions of these Regulations.

### **19. Power to remove difficulties**

- 19.1. If any difficulty arises in giving effect to the provisions of these Regulations, the Commission may, by an order, make such provisions, not inconsistent to the provision of the Act and these regulations, as may appear to be necessary for removing the difficulty.
- 19.2. The licensee may seek guidance or clarification from the Commission for removal of any difficulties that may arise in the establishment / functioning of the Forum as per these regulations.
- 19.3. Nothing in these regulations shall bar the Commission from adopting, in conformity with the provisions of the Act, a procedure, which is at variance with any of the provisions of these regulations, if the Commission, in view of the special circumstances of a matter or class of matters and for reasons to be recorded in writing, considers it necessary or expedient to do so.
- 19.4. Nothing in these regulations shall, expressly or impliedly, bar the Commission dealing with any matter or exercising any power under the Act with regard to redressal of grievance of consumers for which no regulations have been framed, and the Commission may deal with such matters, powers and functions in a manner it thinks fit.
- 19.5. Nothing contained in these Regulations shall affect the rights and privileges of the consumer under any other law for the time being in force, including under the Consumer Protection Act, 2019.



**20. Infrastructure and Training**

- 20.1 The licensee shall ensure that all adequate infrastructures are put in place, including establishment of central complaint centre, to handle the complaint redressal mechanism and to ensure that all time limits are adhered to. It shall be the responsibility of the licensee to ensure that there are adequate phone lines to take all complaint calls, that the complaint desk is manned at all times, that adequate training on telephone and personal etiquette is undertaken, that all necessary forms / rules / procedures, etc, are available at all times and all other necessary steps are taken to ensure that consumers have a good experience in their interaction with the officers / staff.
- 20.2 The licensee shall take all necessary steps to give wide publicity to these Regulations. These shall also be made available on their websites. Any changes/improvements will also be similarly publicized. The consumers shall also be made aware of their rights and duties from time to time. All necessary forms / rules related to complaints shall be stocked in sufficient quantities at all offices of the licensees and shall be made available to the consumers.

**21. Repeal and savings**

- 21.1 Chhattisgarh State Electricity Regulatory Commission (Redressal of grievance of Consumers) Regulations, 2011 are hereby repealed and replaced by these Regulations.
- 21.2 Notwithstanding such repeal, anything done or any action taken including any order passed or notice issued, any inspection done or any direction given under the repealed Regulations shall be deemed to have been done or taken under the corresponding provisions of these Regulations.

**Note:** In case of any difference in the interpretation or understanding of the provisions of the Hindi version of these Regulations with those of the English version and in case of any dispute in this regard, the decision of the Commission shall be final and binding.

By order of the Commission

Sd/-

(Surya Prakash Shukla)  
Secretary.



**Annexure I****APPLICATION TO FORUM FOR REDRESSAL OF GRIEVANCES**

Date: \_\_\_\_\_

1. Name of the Complainant: \_\_\_\_\_

2. Full address of the Complainant: \_\_\_\_\_

Pin Code: \_\_\_\_\_

Phone No./ Mobile No.: \_\_\_\_\_

Fax No.: \_\_\_\_\_

Email id: \_\_\_\_\_

3. Nature of Connection and Consumer No. (in case of having applied for a connection, state the application number):  
\_\_\_\_\_

4. Distribution Licensee: \_\_\_\_\_

5. Name of the Complaint receiving centre: \_\_\_\_\_

6. Category of grievance (please tick the relevant box/ boxes):

a. Wrong billing ☐b. Recovery of arrears ☐c. Faulty Meter ☐d. Burnt meter ☐e. supply interruption ☐f. Harmonics in supply ☐g. Supply voltage related ☐h. Defective service ☐i. Delay in providing new connection ☐j. Reconnection ☐k. Change in connected load ☐l. Transfer of Connection ☐

m. Other (please specify) \_\_\_\_\_

7. Division/office against which grievance has been filed (if any):  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_8. Details of the complaint, facts giving rise to the grievance (if space is not sufficient please attach separate sheet)  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_9. Nature of relief sought from the Forum  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

10. List of documents enclosed (Please enclose copies of any relevant documents which support the facts giving rise to the grievance)

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

11. Declaration

- a) I/We, the complaint/ s herein declare that:
- (i) the information furnished herein above is true and correct; and
  - (ii) I/We have not concealed or misrepresented any fact stated herein above and the documents submitted herewith.
- b) The subject matter of the present grievance has never been submitted to the Forum by me/ or by anyone of us or by any of the parties concerned with the subject matter to the best of my/ our knowledge.
- c) The subject matter of my / our grievance has not been settled through the Forum in any previous proceedings.
- d) The subject matter of my / our grievance has not been decided by any competent Authority / Court/ Arbitrator, and is not pending before any such Authority / Court / Arbitrator.

Yours faithfully

(Signature)

(Complainant's name in block letters)

**NOMINATION** – (If the Complaint wants to nominate his representative to appear and make submissions on his behalf before the Forum, the following declaration should be submitted.)

I/We the above named consumer hereby nominate Shri/Smt. ....  
 whose address is.....  
 as my/our REPRESENTATIVE in the proceedings and confirm that any statement, acceptance or rejection made by him/her shall be binding on me/us. He/she has signed below in my/our presence.

ACCEPTED

(Signature of Representative)

(Signature of Complainant)

## ANNEXURE II

## QUARTERLY REPORT BY FORUM

Name of the Forum: \_\_\_\_\_

Quarter: \_\_\_\_\_ Financial Year \_\_\_\_\_

Format I

Sr. No.	Parameters	Delay in Restoring Supply	Quality of Supply	Meter Problems	Billing Problems	Quality of Service	Others	Total
1	Grievance pending at the end of previous quarter							
2	Grievance received during the quarter							
3	Total grievance (1+2)							
4	Grievance redressed during the quarter							
5	Balance grievance to be attended (3-4)							
6	Grievance successfully redressed during the quarter	Within 30 days						
		After 30 days along with reasons in brief						
		Total						
7	Grievance in the process of redressal							
8	Grievance pending for more than 30 days along with reasons in brief							
9	Number of Cases redressed in favour of the licensee							
10	Number of Cases redressed in favour of the Consumers							
11	Others							
12	No. of sittings in the quarter							
13	No. of sitting attended by the Chairperson							
14	No. of sitting attended by the Technical Member							

**Format II**

Status of implementation of order of CGRF issued in favour of consumers (during the current quarter)

Sr. No.	Case No.	Name of Applicant	Subject of the case in brief	CGRF Judgment No. and Date	Order of CGRF given in brief for implementation	Time period given in order for implementation	Whether consumer approached the Ombudsman? Yes/No	Status of CGRF order/implementation (Provide date of compliance of case order is implemented)

**Format III**

Status of pending implementation of order of CGRF issued in favour of consumers (during the previous quarters)

Sr. No.	Case No.	Name of Applicant	Subject of the case in brief	CGRF Judgment No. and Date	Order of CGRF in brief	Time period given in order for implementation	Whether consumer approached the Ombudsman? Yes/No	Status of compliance on CGRF order (Provide date of compliance in case order is implemented)

**ANNEXURE III****REPRESENTATION BEFORE THE OMBUDSMAN**

Date: \_\_\_\_\_

To

The Ombudsman  
(Specify full address)

Dear Sir / Madam

SUB: (Please make a mention of the order of the Forum against which a representation to the Ombudsman is being made) Details of the grievance are as under:

1. Name of the Complainant: \_\_\_\_\_
2. Full address of the Complainant: \_\_\_\_\_  
Pin Code: \_\_\_\_\_  
Phone No./ Mobile No.: \_\_\_\_\_  
Fax No.: \_\_\_\_\_  
Email id: \_\_\_\_\_
3. Nature of Connection and Consumer No. (in case of having applied for a connection, state the application number): \_\_\_\_\_
4. Distribution Licensee: \_\_\_\_\_
5. Name and Address of the Forum: \_\_\_\_\_
6. Date of submission of grievance by the Complainant to the Forum (please enclose a copy of the complaint/ grievance) : \_\_\_\_\_
7. Details of the representation, facts giving rise to the representation (if space is not sufficient please attach separate sheet)  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
8. Whether the consumer has received the final decision of the Forum? (if yes, please enclose copy of the Forum's order conveying it's final decision) \_\_\_\_\_
9. Nature of relief sought from the Ombudsman  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

10. List of documents enclosed (please enclose three copies of all relevant documents which support the facts giving rise to the representation)

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

11. Declaration

- a) I/We, the Complainant / s herein declare that:
- (i) the information furnished herein above is true and correct; and
  - (ii) I/We have not concealed or misrepresented any fact stated herein above and the documents submitted herewith.
- b) The subject matter of the present Grievance has never been submitted to the Forum by me/ or by anyone of us or by any of the parties concerned with the subject matter to the best of my/ our knowledge.
- c) The subject matter of my / our Grievance has not been settled through the Forum in any previous proceedings.
- d) The subject matter of my / our Grievance has not been decided by any competent authority / court/ arbitrator, and is not pending before any such authority / court / arbitrator.

Yours faithfully

(Signature)

(Complainant's name in block letters)

**NOMINATION** – (If the Complaint wants to nominate his representative to appear and make submissions on his behalf before the Forum, the following declaration should be submitted.)

I/We the above named consumer hereby nominate Shri/smt .....  
Whose address is ..... as  
my/our REPRESENTATIVE in the proceedings and confirm that any statement, acceptance or rejection made by him/her shall be binding on me/us. He/she has signed below in my/our presence.

ACCEPTED

(Signature of Representative)

(Signature of Complainant)



# QUARTERLY REPORT BY OMBUDSMAN

[illegible]